

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Mateus Fernandes Lopes

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços
Sociais da Polícia de Segurança Pública**

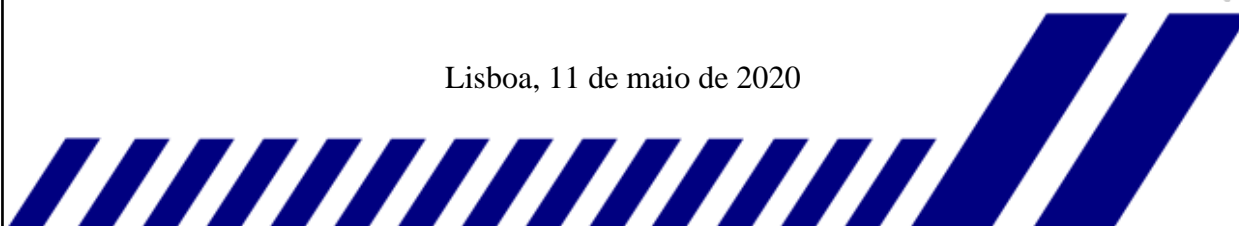
Orientador:

Professor Doutor Nuno Venes

Coorientador:

Subintendente, Mestre Elisa Borges

Lisboa, 11 de maio de 2020





Mateus Fernandes Lopes

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de mestre em Ciências Policiais, elaborada sob a orientação do Prof. Doutor Nuno Venes e da Subintendente, Mestre Elisa Borges.



Dedicatória

A vós, Diana e Gonçalo

Agradecimentos

Ao meu orientador, Professor Doutor Nuno Venes, por ter aceitado este desafio, por toda a disponibilidade e tempo despendido. A sua forma de comunicação e ensino marcaram a minha formação como Oficial e reconheço-o como um dos melhores professores em todo o meu percurso académico. O meu sincero agradecimento.

À minha coorientadora Subintendente, Mestre Elisa Borges, pela forma como me acolheu como seu orientando, pela paciência aos meus incontáveis pedidos e dúvidas. A sua dedicação à causa social deve ser exemplo para todos os Oficiais da Polícia de Segurança Pública. O meu bem-haja!

À minha família, em especial aos meus pais e avó, pela educação e valores que me transmitiram e por sempre me terem apoiado no meu, já longo, percurso académico.

Ao Comissário Negreiro, Subcomissário Fernandes, Chefe Freixiela, Agente Principal Galvão e a todo o efetivo das 11.^a e 31.^a Esquadras do COMETLIS, pela forma como me receberam e por todo o conhecimento e experiências transmitidas durante os estágios que por ali passei.

Ao Subcomissário Padeiro, Chefe Pires e a todo o efetivo da 90.^a Esquadra pelos ensinamentos no período em que lá estagiei.

A todo o efetivo dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública por todo o apoio prestado, pela delicadeza e dedicação com que me receberam nas minhas múltiplas visitas e pedidos.

À Revista *Policía*, na pessoa da *Subinspectora* Luque Fernández do *Cuerpo Nacional de Policía* pela cedência de artigos daquela revista.

Ao Major Cláudio Cruz, dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana, e à Dra. Margaria Carvalho pelo apoio prestado e pelas informações concedidas.

À Professora Doutora Maria Ana Matias pelas “aulas” de estatística e esclarecimento de incontáveis dúvidas.

Ao efetivo da 1.^a Esquadra do Comando Distrital de Viana do Castelo e da 18.^a Esquadra do Comando Metropolitano de Lisboa por me terem “formado” como polícia.

A todo o corpo docente e não docente do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. Um agradecimento especial ao Intendente Nuno Poiares por me ter

lançado o desafio de realizar a minha dissertação com uma temática relacionada com os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública.

Por fim, mas talvez o mais importante, ao 32.º Curso de Formação de Oficiais, por todos os desafios que ultrapassámos, por todos os bons momentos, todos os “castigos” e discussões, todas as brincadeiras, todos os ensinamentos. Mais que um curso, mais que amizades para a vida, uma segunda família. *Usque Ad Finem*.

A todos, o meu obrigado!

Epígrafe

“FRATERNIDADE E APOIO”

- Lema inscrito no listel do brasão de armas dos Serviços Sociais da Polícia de
Segurança Pública

Resumo

Os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública são uma instituição de utilidade pública com personalidade jurídica, autonomia financeira e administrativa, criados para apoio social ao pessoal da Polícia de Segurança Pública. A pertença como beneficiário é obrigatória para todos os trabalhadores da Polícia de Segurança Pública, enquanto se encontrem ativos profissionalmente, e implica o pagamento de uma quota mensal que possibilita acesso a uma panóplia de serviços. Apesar da obrigatoriedade que existe à condição de beneficiário, torna-se importante conhecer o grau de satisfação com os serviços prestados, de forma a poderem ser melhorados. Foram analisados os serviços prestados por duas instituições com missões semelhantes: os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana e o programa de Ação Social do Cuerpo Nacional de Policía. De forma a avaliar o nível de satisfação, foi realizado um estudo quantitativo, através da aplicação de um questionário a uma amostra representativa dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública. Assim, obtiveram-se as seguintes conclusões: os beneficiários estão insatisfeitos com a maior parte dos serviços; existe uma elevada taxa de desconhecimento dos serviços; caso não fosse legalmente imposta a condição de beneficiário, a maior parte deixaria de o ser; os beneficiários manifestam interesse pela criação de novos serviços e/ou subsídios relacionados com a educação pré-escolar. Conclui-se, tal como inicialmente suspeitado, que existe insatisfação por parte dos beneficiários com os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública.

Palavras-Chave: serviço social; polícia; satisfação; assistência social complementar.

Abstract

The Social Services of the Polícia de Segurança Pública are a public benefit institution with legal personality, financial and administrative autonomy, created to assure social support to the employees of the Polícia de Segurança Pública. Membership as a beneficiary is mandatory for all employees of the Polícia de Segurança Pública while they are professionally active and implies the payment of a monthly fee that allows access to a range of services. Despite the mandatory status of beneficiary, it is important to know the degree of satisfaction with the services provided, in order to make improvements. The services provided by two institutions with similar missions were analysed, as well: the Social Services of the Guarda Nacional Republicana and the Social Action programme of the Cuerpo Nacional de Policía. In order to assess the level of satisfaction, a quantitative study was carried out by applying a questionnaire to a representative sample of the beneficiaries of the Social Services of the Polícia de Segurança Pública. Thus, the following conclusions were drawn: beneficiaries are dissatisfied with most services; there is a high rate of non-acknowledgement of services; if the condition of beneficiary was not legally imposed, most would cease to be; beneficiaries express an interest in the creation of new services and / or financial incentives related to pre-school education. It is concluded, as initially suspected, that there is dissatisfaction by the beneficiaries with the Social Services of the Polícia de Segurança Pública.

Key words: social services; police; satisfaction; complementary social assistance.

Resumen

Los Servicios Sociales de la Policía de Segurança Pública son una institución de interés público con personalidad jurídica, autonomía financiera y administrativa, creada para brindar apoyo social al personal de la Policía de Segurança Pública. La membresía como beneficiario es obligatoria para todos los trabajadores de la Policía de Segurança Pública, mientras están activos profesionalmente, y implica el pago de una tarifa mensual que permite el acceso a una gama de servicios. A pesar del estado obligatorio de la membresía como beneficiario, es importante conocer su grado de satisfacción con los servicios prestados, para que puedan mejorarse. Se analizaron aún, los servicios prestados por dos instituciones con misiones similares: los Servicios Sociales de la Guarda Nacional Republicana y el programa de Acción Social del Cuerpo Nacional de Policía. Para evaluar el nivel de satisfacción, se realizó un estudio cuantitativo aplicando un cuestionario a una muestra representativa de los beneficiarios de los Servicios Sociales de la Policía de Segurança Pública. Así, se llegaron a las siguientes conclusiones: los beneficiarios no están satisfechos con la mayoría de los servicios; hay una alta tasa de desconocimiento de los servicios; si la condición de beneficiario no se impusiera legalmente, la mayoría dejaría de serlo; los beneficiarios expresan su interés en la creación de nuevos servicios y/o subvenciones relacionadas con la educación preescolar. Se concluye, como se sospechaba al inicio, que existe una insatisfacción por parte de los beneficiarios con los Servicios Sociales de la Policía de Segurança Pública.

Palabras clave: servicios sociales; policía; satisfacción; previsión social complementaria.

Lista de abreviaturas e siglas

Abreviaturas

- al. Alínea
- art.º Artigo
- cf. Conforme
- et al. E outros
- n.º Número
- p. Página
- pp. Páginas

Siglas

- ADSE Instituto de Proteção e Assistência na Doença
- ASC Ação Social Complementar
- ASCNP *Acción Social do Cuerpo Nacional de Policía*
- CIAS Centro Integrado de Ação Social
- CNP *Cuerpo Nacional de Policía*
- CRP Constituição da República Portuguesa
- GNR Guarda Nacional Republicana
- IFSW *International Federation of Social Workers*
- PSP Polícia de Segurança Pública
- SAD Serviço de Assistência à Doença
- SS Serviço Social
- SSAP Serviços Sociais da Administração Pública
- SSFA Serviços Sociais das Forças Armadas
- SSGNR Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana
- SSPSP Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Índice de figuras

Figura 1 - Evolução dos recursos humanos.	12
Figura 2 - Capacidade dos lares de estudantes e a sua ocupação.	14
Figura 3 - Satisfação média dos utilizadores com as estâncias de férias/parques de campismo (escala 0 - 5).	16
Figura 4 - Evolução de atendimentos do Gabinete de ação social.	16
Figura 5 - Evolução de atendimentos do Gabinete de Apoio ao Endividamento (2014-2017).	17
Figura 6 - Evolução do volume de empréstimos 2009-2018.	18
Figura 7 - Evolução do número de empréstimos atribuídos entre 2009 e 2017.	18
Figura 8 - Evolução do montante médio por empréstimo atribuído entre 2009 e 2017.	18
Figura 9 - Evolução dos beneficiários abrangidos por subsídios por deficiência.	19
Figura 10 - Valor anual atribuído em subsídios a fundo perdido.	20
Figura 11 - Quantidade de refeições servidas pelo serviço de messe.	21
Figura 12 – Questões 8/13/16 - Sessão de esclarecimento sobre os SSPSP.	42
Figura 13 – Questões 9/14 - Contribuição através de quotas aos SSPSP.	43
Figura 14 - Questão 10 - Intenção de ligação aos SSPSP após aposentação.	43
Figura 15 - Questão 11 - Qualidade dos serviços como fator de não desistência da condição de beneficiários aquando da aposentação.	44
Figura 16 - Questão 12 - Maior satisfação com os serviços dos SSPSP aumenta a satisfação com a PSP enquanto instituição.	44
Figura 17 - Questão 17 - Motivos da permanência como beneficiário (Beneficiários Aposentados).	44
Figura 18 - Questão 18 - Conhecimento dos serviços dos SSPSP.	45
Figura 19 - Questão 19 - Satisfação por serviços dos SSPSP.	46
Figura 20 - Questão 21 - Satisfação com imagem/comunicação.	47
Figura 21 - Questão 23 - Serviços que gostariam de ver implementados/reforçados nos SSPSP.	47
Figura 22 - Questão 24 - Subsídios que gostariam de ver implementados nos SSPSP.	48

Índice de tabelas

Tabela 1 - Análise da hipótese 1.....	49
Tabela 2 - Teste do qui-quadrado para a hipótese 1.....	50
Tabela 3 - Análise da hipótese 2.....	50
Tabela 4 - Teste do qui-quadrado para a hipótese 2.....	51
Tabela 5 - Análise hipótese 3 (SSInformam)	52
Tabela 6 - Análise hipótese 3 (Website).....	52
Tabela 7 - Análise hipótese 3 (Atendimento telefónico).....	52
Tabela 8 - Análise hipótese 3 (Atendimento presencial).....	52
Tabela 9 -Teste do qui-quadrado para a hipótese 3.....	53
Tabela 10 - Análise da hipótese 4.....	53
Tabela 11 - Teste do qui-quadrado para a hipótese 4.....	54
Tabela 12 - Análise hipótese 5.	54
Tabela 13 - Teste do qui-quadrado para a hipótese 5.....	55
Tabela 14 - Satisfação global com os SSPSP.....	55
Tabela 15 -Teste do qui-quadrado para a satisfação global.....	56
Tabela 16 - Número de beneficiários. Dados obtidos do relatório de atividades de 2017 ..	72
Tabela 17 - Número e condição das lojas dos SSPSP. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2014 a 2017. Nota: não existem dados anteriores.	72
Tabela 18 - Dados acerca do número de vagas e ocupação dos lares de estudantes dos SSPSP. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2014 a 2017.....	72
Tabela 19 - Dados sobre inquéritos de satisfação nas estâncias de férias. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2009 a 2017.	72
Tabela 20 - Número de atendimentos realizados no gabinete de ação social. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2010 a 2017.	72
Tabela 21 - Número de atendimentos no gabinete de apoio ao endividamento. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2014 a 2017. Nota: o gabinete foi criado em 2013.	73
Tabela 22 - Dados acerca de empréstimos (longo e curto prazo). Dados obtidos dos relatórios de atividades e relatórios de gestão de 2009 a 2017.....	73
Tabela 23 - Dados sobre média de empréstimos a longo prazo atribuídos. Dados obtidos dos relatórios de atividades e relatórios de gestão de 2009 a 2017. Nota: média calculada pelo autor.	73

Tabela 24 - Dados sobre média de empréstimos a curto prazo atribuídos. Dados obtidos dos relatórios de atividades e relatórios de gestão de 2009 a 2017. Nota: média calculada pelo autor.	74
Tabela 25 - Quantidade de subsídios por deficiência atribuídos. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2010 a 2017.....	74
Tabela 26 - Quantidade e valor total de subsídios a fundo perdido atribuídos. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2010 a 2017.	74
Tabela 27 - Quantidade de refeições servidas e valor arrecadado com estas. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2010 a 2017. Nota: não existem registo do valor nos anos de 2016 e 2017.	74
Tabela 28 – Caracterização dos inquiridos por grupos etários.....	86
Tabela 29 – Caracterização dos inquiridos por sexo.	86
Tabela 30 - Caracterização dos inquiridos geograficamente.....	86
Tabela 31 - Caracterização dos inquiridos por tipo de beneficiário.	86
Tabela 32 - Resultados questão 8.	86
Tabela 33 - Resultados questão 9.	87
Tabela 34 - Resultados questão 10.	87
Tabela 35 - Resultados questão 11.	87
Tabela 36 - Resultados questão 12.	87
Tabela 37 - Resultados questão 13.	87
Tabela 38 - Resultados questão 14.	87
Tabela 39 - Resultados questão 16.	87
Tabela 40 - Resultados questão 17.	88
Tabela 41 - Resultados questão 18.	88
Tabela 42 - Resultados questão 19.	89
Tabela 43 - Resultados questão 21.	89
Tabela 44 - Resultados questão 22.	90
Tabela 45 - Resultados questão 23.	90
Tabela 46 - Resultados questão 24.	90
Tabela 47 - Relação entre as variáveis sexo e nível de satisfação global.....	91
Tabela 48 - Relação entre as variáveis de caracterização geográfica e nível de satisfação.	91
Tabela 49 - Relação entre as variáveis idade e nível de satisfação global.	91
Tabela 50 - Subsídios concedidos em 2017 e 2018. Fonte: Relatório de atividades de 2018 dos SSGNR.....	105

Tabela 51 – Resultados do questionário de satisfação em 2009. Dados obtidos no relatório de atividades dos SSPSP de 2009.....	122
Tabela 52 - Resultados do questionário de satisfação disponível no <i>website</i> dos SSPSP em 2019.	124

Índice de apêndices e anexos

APÊNDICE 1 – DADOS DOS SSPSP UTILIZADOS NA CONSTRUÇÃO DOS GRÁFICOS RELATIVOS AOS SERVIÇOS DOS SSPSP (CAPÍTULO 3)	72
APÊNDICE 2 – RESUMO DAS AJUDAS DO PROGRAMA DE ASCNP PARA O ANO DE 2019	75
APÊNDICE 3 – QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS	78
APÊNDICE 4 – ENTREVISTA ENVIADA À <i>UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y ACCIÓN SOCIAL - SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL</i>	84
APÊNDICE 5 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO	86
APÊNDICE 6 – QUADRO COMPARATIVO ENTRE OS SERVIÇOS DOS SSPSP, DOS SSGNR E DO PROGRAMA ASCNP	92
ANEXO 1 – ORGANOGRAMA DOS SSPSP	95
ANEXO 2 – BENEFICIÁRIOS DOS SSPSP (JANEIRO DE 2020)	96
ANEXO 3 – CIRCULAR N.º 1/2017 – SUBSÍDIO ESPECIAL POR DEFICIÊNCIA	97
ANEXO 4 – CIRCULAR N.º 4/2007 – REGIME DE BENEFICIÁRIO RELATIVO AO PESSOAL APOSENTADO	101
ANEXO 5 – SSINFORMAM – NOVEMBRO DE 2018 – APOIO MATERNO-INFANTIL	103
ANEXO 6 – ORGANOGRAMA DOS SSGNR	104
ANEXO 7 – SUBSÍDIOS ATRIBUÍDOS PELOS SSGNR	105
ANEXO 8 – <i>PROGRAMA DE ACCIÓN SOCIAL PARA EL EJERCICIO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019</i> (EM CASTELHANO)	106
ANEXO 9 – PRESTAÇÕES ATRIBUÍDAS PELA <i>FUNDACIÓN HUÉRFANOS DEL CUERPO NACIONAL DE POLICÍA</i> EM 2019 (EM CASTELHANO)	121
ANEXO 10 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DE 2009	122
ANEXO 11 – AUTORIZAÇÃO PARA OBTER RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DISPONÍVEL NA PÁGINA <i>WEB</i> DOS SSPSP NO ANO DE 2019	123
ANEXO 12 – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DISPONÍVEL NA PÁGINA <i>WEB</i> DOS SSPSP NO ANO DE 2019	124
ANEXO 13 – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO AOS BENEFICIÁRIOS DOS SSPSP	125

ÍNDICE

DEDICATÓRIA	I
AGRADECIMENTOS	II
EPÍGRAFE	IV
RESUMO.....	V
ABSTRACT	VI
RESUMEN	VII
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE TABELAS	X
ÍNDICE DE APÊNDICES E ANEXOS.....	XIII
ÍNDICE.....	XIV
1. INTRODUÇÃO	1
2. SERVIÇO SOCIAL E A AÇÃO SOCIAL COMPLEMENTAR.....	3
3. SERVIÇOS SOCIAIS DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA	7
3.1. EVOLUÇÃO HISTÓRICA	7
3.2. COFRE DE PREVIDÊNCIA	9
3.3. ORGÂNICA	10
3.4. BENEFICIÁRIOS	10
3.5. RECURSOS HUMANOS E PATRIMÓNIO	11
3.6. SERVIÇOS.....	12
4. ASSISTÊNCIA SOCIAL COMPLEMENTAR NAS FORÇAS CONGÉNERES ..	22
4.1. SERVIÇOS SOCIAIS DA GUARDA NACIONAL REPUBLICANA	22
4.1.1. <i>Serviços</i>	25
4.2. <i>ACCIÓN SOCIAL DO CUERPO NACIONAL DE POLICÍA</i>	27
4.2.1. <i>Serviços</i>	28
4.2.2. <i>Fundación Huérfanos Del Cuerpo Nacional De Policía</i>	29
5. SATISFAÇÃO	30
5.1. CONCEITO DE SATISFAÇÃO	30
5.2. IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO	32
5.3. ESTUDOS ANTERIORES SOBRE SATISFAÇÃO EM SERVIÇOS SOCIAIS POLICIAIS .	33
6. INVESTIGAÇÃO	36
6.1. PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO	36

6.2. OBJETIVOS DO ESTUDO	36
6.3. HIPÓTESES	36
7. MÉTODO.....	38
7.1. DEFINIÇÃO DA AMOSTRA	39
7.2. INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS	39
7.2.1. <i>Procedimentos</i>	40
7.3. ANÁLISE DE DADOS	41
8. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	42
8.1. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS.....	42
8.1.1. <i>Caracterização da amostra</i>	42
8.1.2. <i>Resultados</i>	42
8.2. DISCUSSÃO DE RESULTADOS	49
9. CONCLUSÃO.....	57
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
APÊNDICES	71
ANEXOS	94

1. INTRODUÇÃO

Com 60 anos de existência, os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SSPSP) preserva o seu estatuto original praticamente inalterado. Os SSPSP foram criados com os objetivos, que se mantêm, de “facilitar, moral e materialmente, a satisfação das necessidades de ordem social dos componentes da Polícia de Segurança Pública” (Cf. Art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 dezembro).

O estatuto original prevê a realização de estudos que promovam a melhoria da instituição através da renovação e atualização dos serviços prestados pelos SSPSP (Cf. Art.º 18.º al. c) do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro). Através da preocupação dos SSPSP com as pessoas e o seu bem-estar, poder-se-á contribuir para o bem-estar geral de toda a organização. De referir que um dos objetivos do Plano Estratégico 2017-2019 dos SSPSP era o aumento da satisfação dos beneficiários.

É no espírito patente no parágrafo anterior que surge este trabalho, orientado pelo objetivo de realizar um estudo que meça o grau de satisfação dos beneficiários dos SSPSP. Mas, qual a importância de um trabalho científico acerca dos SSPSP? Em primeiro, porque são uma parte importantíssima da Polícia de Segurança Pública (PSP), pois mitigam a penosidade do serviço policial. Depois, os estudos e obras acerca dos SSPSP são substancialmente escassos, pelo que se torna pertinente desenvolver a temática. Por fim, parece existir um descontentamento dos beneficiários com os SSPSP, e é essa insatisfação que se procurará provar neste trabalho.

Medeiros (2014) referiu que a “satisfação de colaboradores é algo insaciável e mutável” (p. 34). No entanto, os SSPSP não devem ser vistos como uma instituição que possui colaboradores, mas sim como uma instituição que oferece serviços aos seus beneficiários. Conhecer o nível de satisfação dos beneficiários deve ser uma preocupação dos SSPSP, pois é mediante o conhecimento do nível de satisfação que se pode avaliar o que está mal e o que se pode melhorar.

Oliveira (2016) refere que a satisfação se trata da resposta dada à extinção de determinada carência. O autor refere, ainda, que o conceito “está inerente ao prazer consequente da concretização do que é esperado” (Oliveira, 2016, p. 15). Se a satisfação se trata de uma resposta a uma experiência, então é imprescindível que uma instituição ausculte o seu “público alvo” para avaliar e melhorar o seu produto.

Assim sendo, e para além da previsão estatutária de estudos com o propósito de melhorar a instituição, torna-se importante estudar a satisfação, o que permitirá averiguar se os serviços oferecidos pelos SSPSP vão ao encontro das expectativas dos beneficiários, possibilitando, ainda, através de uma análise da satisfação em cada serviço, verificar se existe algum destes que necessite de ser alterado/atualizado. Para além disto, torna-se pertinente averiguar as expectativas dos beneficiários quanto à hipótese da existência de novos serviços.

De forma a poder realizar o estudo proposto, a presente dissertação encontra-se estruturada em duas grandes partes – uma primeira parte de carácter teórico e uma segunda parte prática.

Na primeira parte é realizada uma revisão da literatura sobre os SSPSP, instituições com missões semelhantes de forças de segurança congéneres e conceitos relevantes para a dissertação, como: serviço social, ação social complementar e satisfação. As instituições estudadas para além dos SSPSP são os SSGNR e o programa de ASCNP. Como esperado, na parte teórica, é dada maior ênfase ao estudo dos SSPSP, analisando a sua evolução histórica, organização e os seus serviços.

A segunda parte apresenta os objetivos da investigação proposta e as hipóteses previamente levantadas. Seguidamente é explanado o método utilizado durante a investigação, que consiste na aplicação de um questionário a uma amostra de beneficiários dos SSPSP. Em seguida são apresentados e discutidos os resultados obtidos, de forma a aceitar ou refutar as hipóteses previamente estabelecidas, bem como responder à pergunta de partida.

No final são expostas as conclusões, verificando-se que a maior parte das hipóteses previamente levantadas foram confirmadas através do estudo, confirmando a suspeita presente na pergunta de partida de uma insatisfação nos beneficiários dos SSPSP. Assim, e parafraseando Campenhoudt, Marquet, & Quivy (2017) “qualquer investigador deseja que o seu trabalho sirva para alguma coisa” e que esse trabalho possa “traduzir-se diretamente em decisões e ações” (p. 347). A frase anterior resume claramente a intenção adjacente a este estudo, que pretende ser um contributo para uma melhoria numa instituição tão importante como são os SSPSP.

2. SERVIÇO SOCIAL E A AÇÃO SOCIAL COMPLEMENTAR

O aparecimento e consolidação do serviço social como profissão é atribuído, frequentemente, à época após a segunda guerra mundial, mas na realidade, o serviço social nasce com o *welfare state* e a aposta dos estados em políticas públicas sociais (Branco & Amaro, 2011).

Faleiros (2011) refere, no seu artigo, a aparição do serviço social durante o século XIX juntamente com os movimentos sociais que surgiram na mesma altura como forma de luta por uma melhoria nas condições laborais e de vida.

Em Portugal surgem, no século XIX, asilos para menores, mendigos e idosos inválidos (Amaro, 2008). Em 1911, com a 1ª República e a aprovação da Constituição Política da República Portuguesa, é reconhecido como um dos “direitos e garantias individuais” o direito à assistência pública (Cf. Art.º 29.º da Constituição Política da República Portuguesa de 1911). A ausência de resultados da política implementada pelo Estado, conduziu à reorganização dos serviços de assistência pública, com a criação do Ministério do Trabalho e Previdência Social em 1916. Todavia, em 1919 (e até 1928), o Estado daria um passo mais ambicioso na previdência social, com a criação dos seguros sociais obrigatórios (Amaro, 2008).

Segundo Cardoso e Rocha (2009), o seguro social obrigatório abrangia as áreas da doença, desastres no trabalho, invalidez, velhice e sobrevivência. Estes autores destacam a evolução na política social que se registou à época, no entanto apontam o fracasso destes seguros a “bloqueios institucionais internos” e “problemas financeiros após a Primeira Guerra Mundial” (Amaro, 2008; Cardoso & Rocha, 2009, p. 468).

Com a instauração do regime do Estado Novo em 1933 e a nova Constituição, do mesmo ano, passou a ser incumbência do Estado “coordenar, impulsionar e dirigir todas as atividades sociais e zelar pela melhoria das condições das classes sociais mais desfavorecidas” (Cf. Art.º 6.º, N.º 2.º da Constituição Política da República Portuguesa de 1933). A noção da responsabilidade do Estado, nesta área, é reforçada, pelo Art.º 41.º ao referir que “o Estado promove e favorece as instituições de solidariedade, previdência, cooperação e mutualidade”, mas não mencionando a responsabilidade de levar a cabo ou financiar estes serviços (Amaro, 2008, pp. 67-68).

Em 1935 é aprovada a Lei que reorganiza a assistência social em quatro categorias: instituições de previdência dos organismos corporativos; caixas de reforma ou de

previdência; associações de socorros mútuos; e instituições de previdência dos servidores do Estado e dos corpos administrativos (Cf. Art.º 1.º da Lei n.º 1884 de 16 de março de 1935; Amaro, 2008).

Durante o Estado Novo são criados, entre outros, os SSPSP e os SSGNR, que se inserem na categoria de “Instituição de previdência dos servidores do Estado e dos corpos administrativos”, sendo regidos por legislação especial (Cf. Art.º 1.º, n.º 5 da Lei n.º 1884 de 16 de março).

Na atual CRP, é dedicado o Capítulo II do Título III aos direitos e deveres sociais. É referido, no art.º 63.º, o direito universal à segurança social e à proteção dos cidadãos em situações de fragilidade, e ainda o papel do Estado no apoio e fiscalização a instituições que desempenhem serviço social (Canotilho & Moreira, 2014). A presença de um artigo que se refere à “segurança social e solidariedade” na Lei Fundamental oferece uma garantia constitucional de que existirá um serviço público e universal que garante este direito. No entanto, isto não implica que o Estado seja o único responsável por assegurar este direito, pois o art.º 5.º prevê a existência de outras instituições com missões de solidariedade social (Canotilho & Moreira, 2014).

Canotilho e Moreira (2014) referem, mesmo, que o direito à segurança social e solidariedade é dos “mais elementares direitos à sobrevivência e à existência condigna”, pois garante as condições para uma vida com dignidade. Refira-se ainda que o princípio da dignidade da pessoa humana e da dignidade social estão previstos nos art.º 1.º e 13.º da CRP respetivamente, numa clara alusão à parte social da constituição e a um direito que deve ser assegurado a todos e por todos (Canotilho & Moreira, 2014; Oliveira, 2013).

O reforço da ideia de que a segurança social é algo que é universal reflete-se na presença deste direito no art.º 22.º da Declaração Universal dos Direitos do Humanos.

A IFSW define o serviço social como:

“uma profissão baseada na prática e uma disciplina académica que promove mudança e desenvolvimento social, coesão social e empoderamento e libertação das pessoas.

Os princípios de justiça social, direitos humanos, responsabilidade coletiva e respeito pelas diversidades são fundamentais para o trabalho social. (...) o trabalho social

envolve pessoas e estruturas para enfrentar os desafios da vida e melhorar o bem-estar” (IFSW, 2014).

Para Vilar (2003), a intervenção social “ora se faz no trabalho direto, cara a cara, (...) ora se faz no desenho e coordenação dos projetos de intervenção na comunidade, ora ainda na gestão das organizações partícipes desses programas e projetos”. O autor refere, mesmo, que o serviço social não deve fazer uma mera identificação dos problemas, mas deve atuar sobre os mesmos de forma a prevenir ou mesmo erradicá-los.

Desta feita o objetivo do serviço social é a contribuição para o bem-estar através da prevenção e resolução de carências sociais.

Ação Social Complementar

O reconhecimento da existência de situações não cobertas pelos regimes gerais de proteção social da função pública, por um lado, e por outro lado, que outros organismos assumiram a concessão de benefícios sociais aos seus beneficiários, levou à promulgação, em 1991, da Lei Quadro do Sistema de Ação Social Complementar (Decreto-Lei n.º 194/91 de 25 de maio). O referido Decreto-Lei pretendia evitar que existisse uma desigualdade na atribuição de benefícios sociais. O objetivo do diploma legal era que os serviços que desempenhavam até à data proteção social fossem complementares e não se substituíssem ao regime geral de proteção social. Assim foram definidos como objetivos do sistema de ASC a “prevenção, redução ou resolução de problemas decorrentes da sua situação laboral, pessoal ou familiar que não sejam atendíveis através dos regimes gerais de proteção social” (Cf. Art.º 1º do Decreto-Lei n.º 194/91 de 25 de maio).

O sistema de ASC baseava-se nos princípios de: (i) uniformização, que todos os subsistemas deveriam encontrar soluções idênticas para situações similares; (ii) adequação, que a resposta deveria ser adaptada a cada caso em concreto; (iii) e não cumulação, que se existisse uma resposta do regime geral de proteção social, esta não fosse duplicada pelo subsistema (Cf. Art.º 3º do Decreto-Lei n.º 194/91 de 25 de maio).

O diploma referido veio considerar como serviços sociais “os serviços e obras sociais da administração central existentes à data da sua publicação” e com o objetivo de “contribuir para a melhoria do nível de vida dos beneficiários” (Cf. Art.º 11º e 12.º do Decreto-Lei n.º 194/91 de 25 de maio).

Em 2007, devido à continuidade de disparidades entre os vários sistemas de ASC, é revogada a Lei Quadro do Sistema de ASC, e tendo em conta as orientações da Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006 (que previa o programa de reestruturação da administração central do estado), foi realizada uma reestruturação dos serviços sociais de diferentes ministérios, integrando-os nos Serviços Sociais da Administração Pública (Decreto-Lei n.º 122/2007 de 27 de abril). Apesar de a PSP e a GNR pertencerem à administração central do Estado, os seus serviços sociais permaneceram independentes e não foram integrados nos SSAP, assim como aconteceu com o Instituto de Ação Social das Forças Armadas (à data SSFA). De salientar que aquele diploma legal refere no seu art.º 1.º que os beneficiários dos SSAP são os “trabalhadores da administração direta e indireta do Estado, com exceção daqueles que se encontrem abrangidos por outros regimes de idêntica natureza”, excluindo desta forma os funcionários da PSP e GNR abrangidos por serviços sociais próprios.

A ideia de existência de um sistema de ASC próprio é reforçada pelo estatuto profissional do pessoal com funções policiais da PSP, ao referir que “os polícias e seus familiares têm direito a ação social complementar, através dos Serviços Sociais da PSP” (Cf. Art.º 145.º do Decreto-Lei n.º 243/2015 de 19 de outubro).

Com a aprovação do Decreto-Lei n.º 122/2007, de 27 de abril, foi introduzido um novo princípio, designadamente, o da responsabilidade do Estado, que se traduz na comparticipação financeira por parte do Estado a estes serviços, prevendo ainda a possibilidade da cobrança de quotizações aos beneficiários de forma voluntária (Cf. Art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 122/2007 de 27 de abril).

O princípio da responsabilidade do Estado não se verifica nos SSPSP e nos SSGNR, bem como as quotizações voluntárias, algo que será analisado nos pontos 3 e 4. Apesar disto, o princípio da não acumulação de benefícios (algo apenas previsto no estatuto dos SSGNR) deve ser levado a cabo por ambas as instituições, uma vez que existe um regime geral de proteção social e estes serviços se inserem no conceito de ASC, ou seja, apenas devem atuar quando o regime geral for insuficiente.

3. SERVIÇOS SOCIAIS DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Os SSPSP são uma instituição de utilidade pública que depende diretamente do Diretor Nacional da PSP (Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro). O diploma legal defende como missão dos SSPSP elevar o “bem-estar e moral dos seus beneficiários”, uma missão levada a cabo através dos serviços por estes prestados (SSPSP, 2017a). Trata-se de um serviço que presta ASC aos trabalhadores da PSP.

A Polícia de Segurança Pública integra a administração direta do Estado, portanto, não possui personalidade jurídica nem autonomia financeira (Raposo, 2006). Os SSPSP foram criados como “um instituto da Polícia de Segurança Pública, declarado de utilidade pública e dotado de personalidade jurídica e de autonomia financeira e administrativa” (Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro). Isto traduz-se na capacidade dos SSPSP serem titulares de património. Apesar desta particularidade, os SSPSP são dirigidos pelo Diretor Nacional, que é também o Diretor dos Serviços Sociais, e os seus estatutos preveem a existência de um Secretário-Geral (*Cf.* Art.º 15.º do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro).

3.1. Evolução histórica

Os SSPSP completaram 60 anos de existência no final de 2019. Foram criados durante o Estado Novo pelo Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro e apesar de não referido no diploma legal que os criou, integram a categoria 4.^a como “Instituição de previdência dos servidores do Estado e dos corpos administrativos” referida na Lei n.º 1884 de 1935 de 16 de março.

No final da década de 1950-1960, foi nomeado, como Comandante Geral da Polícia de Segurança Pública o Coronel Fernando de Magalhães Abreu Marques de Oliveira (Soares, 2009). De relembrar que a PSP foi comandada por oficiais do Exército Português até ao ano de 1999, data em que a legislação passou a prever que o cargo de Diretor Nacional deveria ser ocupado por “Superintendentes-Chefes ou indivíduos licenciados de reconhecida idoneidade” (Lei n.º 5/99 de 27 de janeiro).

Soares (2009) refere que o Coronel Fernando Oliveira é conhecido pelo seu contributo à ação social na PSP. A autora cita, na sua obra, a saudação efetuada pelo Coronel, publicada na Ordem de Serviço n.º 3, de 18 de fevereiro de 1959, em que refere: “farei tudo para melhorar as condições de vida daqueles que a servem, cumprindo o meu dever abnegadamente” (Soares, 2009).

No último dia do ano de 1959 foram criados os SSPSP através do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro. Estes são criados exatamente um ano após a constituição dos SSFA pelo Decreto-Lei n.º 42 072 de 31 de dezembro. Devido à relação umbilical existente à data entre a PSP e o Exército Português, aquando da formação dos SSPSP são definidas como “bases fundamentais e princípios” as mesmas em vigor nos SSFA (Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro).

Os SSPSP são criados com a função de “facilitar, moral e materialmente, a satisfação das necessidades de ordem social dos componentes da Polícia de Segurança Pública”, devendo realizar esta função através da “previdência, da assistência, da habitação, dos abastecimentos, do alojamento temporário e convívio social, do repouso e recreação, da educação e da cultura e de outras atividades afins” (Cf. Art.º 1.º e 3.º do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro). O referido decreto menciona mesmo que a assistência deverá ser prestada em “todos os domínios”, destacando, no entanto, os seguintes: “sanitária, materno-infantil, escolar, na velhice e invalidez e religiosa” (Cf. Art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro).

Todas as funções originárias foram cumpridas ao longo dos 60 anos. No entanto, a forma como a assistência sanitária foi realizada veio a evoluir e é, hoje, muito diferente daquilo que era originalmente. Inicialmente, o objetivo da assistência sanitária era a “prestação de serviços gratuitos ou nas melhores condições de preço, (...) concessão de descontos nos preços ou pela comparticipação, total ou parcial, nas despesas” (Cf. Art.º 5.º, n.º 1. do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro). Durante o período do Estado Novo (1933-1974), a intervenção do Estado em matéria de saúde era mínima, posto que o Estado considerava saúde privada todas as doenças que não fossem infetocontagiosas, pois as mesmas não prejudicavam o bem-estar da sociedade (Ribeiro, 2018). Portanto, podemos considerar que a criação dos SSPSP e a sua missão em matéria de assistência sanitária foi um dos primórdios do que viria a ser a ADSE em 1964 pelo Decreto n.º 45 688 de 27 de abril. Soares (2009) refere mesmo que, entre 1964 e 1980, existiu uma queda muito acentuada nos gastos em comparticipações de assistência sanitária devido à criação da ADSE.

Já após o final do Estado Novo, é criado o SAD, em 1978 pelo Decreto-Lei n.º 357/77 de 31 de agosto, que “transferiu para o Estado os encargos com saúde do pessoal no ativo e aposentado” diminuindo ainda mais os encargos que os serviços sociais possuíam nesta área

(Soares, 2009). À data, a assistência sanitária verificava-se, sobretudo, através da realização de protocolos com entidades de modo a conseguir descontos nos serviços prestados, o que, de certa forma, se adequa com a missão originária, visto o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro referir expressamente: “concessão de descontos nos preços”.

3.2. Cofre de Previdência

O cofre de previdência foi criado em 1961 e integrado nos SSPSP no dia 1 de janeiro de 1962 (*Cf.* Portaria n.º 18836 de 24 de novembro). Antes da constituição do cofre de previdência existiam algumas instituições de previdência, dispersas pelos diversos comandos de polícia, que após a criação deste foram integradas no mesmo (Soares, 2009).

O objetivo do cofre de previdência é a atribuição de “um subsídio pecuniário único” pago após a morte do subscritor, subsídio esse que varia conforme a quota que o subscritor decidir pagar mensalmente, prevendo a legislação um mínimo e máximo de contribuição mensal (*Cf.* Art.º 2.º da Portaria n.º 18836 de 24 de novembro). Os polícias são obrigatoriamente subscritores do cofre de previdência, ao contrário dos civis que pertencem à PSP, que podem optar pela sua inscrição, algo que não acontece nos SSPSP, como se verá mais à frente.

Assim como os SSPSP, o cofre de previdência foi criado com personalidade jurídica e com a capacidade de adquirir e gerir património (*Cf.* Art.º 1.º da Portaria n.º 18836 de 24 de novembro). No entanto, ao contrário dos SSPSP, a referida Portaria confere apenas ao cofre de previdência a possibilidade de aquisição de imóveis com intuito de os arrendar aos seus subscritores.

Em 2006, o cofre de previdência da PSP foi extinto e todas as atribuições foram integradas nos SSPSP (Decreto-Lei n.º 203/2006 de 27 de outubro). No entanto, continua-se, até à data, a aguardar pela publicação de uma alteração orgânica que preveja a integração do cofre de previdência nos SSPSP (SSPSP, 2018a).

Apesar disto, os relatórios de atividades, realizados no mesmo documento desde 2015, continuam a indiciar o número de imóveis que são propriedade dos SSPSP e o número dos que pertencem ao cofre de previdência. Já os relatórios de gestão ainda são realizados em separado.

Na dissertação apresentada, uma vez que são geridos pelos SSPSP e o cofre de previdência se encontra legalmente extinto desde 2006, consideraram-se os imóveis como pertencentes aos SSPSP.

3.3. Orgânica

A orgânica dos SSPSP encontra-se definida no Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro. A referida legislação previa, à data, que os SSPSP fossem constituídos da seguinte forma: o diretor dos SSPSP seria o comandante geral da PSP (atualmente Diretor Nacional da PSP), um secretário geral, uma secretaria, um conselho administrativo e uma inspeção (Cf. Art.º 15.º do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro).

A estrutura orgânica apresentada seria atualmente insuficiente para dar resposta a todas as atribuições que os SSPSP perseguem. A orgânica aplicável hodiernamente (Cf. Anexo 1) baseia-se na mesma em vigor nos comandos da PSP instituída pelo Despacho 20/GDN/2009. Isto traduz-se na existência de vários gabinetes de apoio ao secretário-geral e na divisão dos SSPSP em três áreas: social, administração e finanças, e apoio geral. A cada área estão adstritos serviços, encontrando-se a maior parte dos mesmos na área social.

3.4. Beneficiários

Os beneficiários dos SSPSP estão divididos em diferentes categorias. Segundo o Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro são beneficiários os polícias da PSP, bem como o pessoal civil, os quais pagam uma quota mensal obrigatória. No entanto, as suas famílias podem também beneficiar dos serviços dos SSPSP sem o pagamento de quotas (Cf. Art.º 9.º Decreto-Lei n.º 118/83 de 25 de fevereiro; Art.º 145.º Decreto-Lei n.º 243/2015 de 19 de outubro). Além destes, também os cadetes-alunos e aspirantes a oficial de polícia do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, bem como os agentes provisórios (formandos) da Escola Prática de Polícia, são beneficiários dos SSPSP. Os beneficiários que são polícias, o pessoal civil dos quadros da PSP, os cadetes-alunos, os aspirantes a oficial de polícia e os agentes provisórios são considerados beneficiários titulares.

O número de beneficiários dos SSPSP é muito superior ao número de pessoal afeto aos recursos humanos da PSP, pois conta também com os familiares dos que se encontram inscritos. Segundo os SSPSP (Cf. Anexo 2) em janeiro do presente ano possuíam 76 193 beneficiários, sendo que, desses, 47 241 eram familiares que não contribuíam com quotas. Comparativamente, apenas 23 350 eram beneficiários titulares. Os restantes representam órfãos (4), viúvos(as) (535), pré-aposentados (129) e pessoal em situação de aposentado

(4934) que beneficiam da possibilidade de desistir de contribuir com quotas e, consequentemente, deixam de beneficiar dos serviços dos SSPSP (Cf. Anexo 4).

Ora, os dados apresentados revelam que a maioria dos beneficiários, cerca de 62% (47 241), correspondem a familiares. Apesar do desequilíbrio entre beneficiários titulares e aposentados que contribuem através de quotas e aqueles que beneficiam sem quotização dos serviços (familiares), pode-se observar no Relatório de Gestão de 2018, que nos anos de 2016, 2017 e 2018 as receitas operacionais foram superiores às despesas, apresentando nesse mesmo ano (2018) um resultado de gerência acumulado de 17 131 067,97 € (SSPSP, 2019b).

3.5. Recursos humanos e património

Os SSPSP iniciaram a sua atividade com cerca de 80 trabalhadores e aumentaram o seu efetivo até 1977, ano em que o número de trabalhadores foi de cerca de 200 pessoas (Soares, 2009). Desde então, o número tem vindo a decair e apresenta a sua redução mais acentuada com a entrada no novo milénio, baixando a barreira dos 50 trabalhadores em 2006/2007 (Soares, 2009). A mesma autora indica como principal motivo desta queda a “aposentação de efetivos” e a “introdução de novas tecnologias”.

Uma outra explicação para esta descida de recursos humanos a partir do ano de 2007, poderá ser explicada com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 7/2007 de 5 de fevereiro, que imputa o suporte das remunerações dos polícias colocados nos SSPSP e nos SSGNR aos próprios Serviços Sociais, cuja remuneração era, até à data, suportada pelo orçamento da PSP e GNR, respetivamente.

O Secretário-Geral dos SSPSP em 2009, Intendente José Torres (atualmente Superintendente-Chefe e Diretor Nacional Adjunto para a unidade orgânica de logística e finanças) defendeu esta ideia e afirmou que os SSPSP necessitaram de uma “forte reestruturação” devido a uma diminuição de “cerca de 20%” do efetivo (*as cited in* Soares, 2009, p. 88). Em 2017, a verba gasta com recursos humanos teve um valor de 1 330 600 €, o que representou 28,05% do volume de despesa efetuada esse ano (SSPSP, 2018a).

O gráfico seguinte (Figura 1) demonstra a evolução dos recursos humanos desde 2009 até 2017. Pode-se observar que não existiu uma grande variação de pessoal afeto aos SSPSP, sendo que se registou o maior valor no ano de 2016 com 46 trabalhadores e o número mínimo no ano de 2014 com apenas 37 trabalhadores.

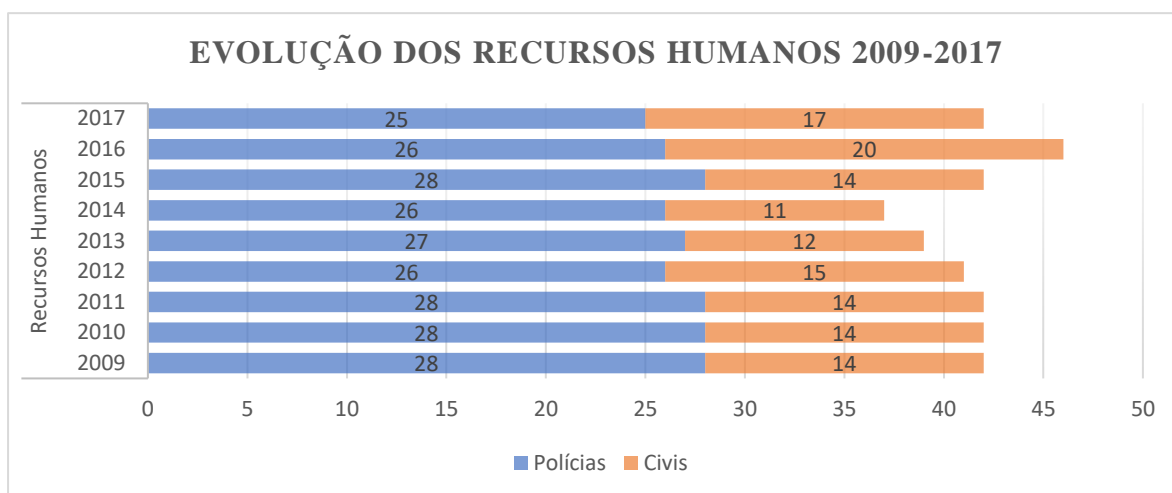


Figura 1 - Evolução dos recursos humanos.

As maiores variações registam-se nos trabalhadores civis, onde se encontra um máximo de 20 trabalhadores em 2016 e um mínimo de 11 em 2014. No que respeita aos trabalhadores que são polícias não existe uma variação tão acentuada, registando-se um máximo de 28 em 2009, 2010, 2011 e 2015 e um mínimo de 25 em 2017.

No final do ano de 2017, os SSPSP contavam com um total de 42 trabalhadores (SSPSP, 2018a).

No que concerne a património, os SSPSP possuem um vasto domínio, destacando-se o imobiliário com um valor de 13.069.813,56 €, dos quais 4.177.364,87 € são de imóveis do cofre de previdência da PSP (SSPSP, 2019b). Em 2017, o número de frações propriedade dos SSPSP era de 1116. Destas, 1052 encontravam-se destinadas a habitação social (Cofre de Previdência da PSP, 2019; SSPSP, 2018a).

Os SSPSP possuem, ainda, 58 lojas/armazéns, dos quais 26 se encontram devolutos (SSPSP, 2018a). Importa referir que a lei define (definição fiscal) como prédio devoluto “o prédio urbano ou a fração autónoma que durante um ano se encontre desocupado” (Cf. Art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 159/2006 de 8 de agosto).

3.6. Serviços

Os serviços disponibilizados aos beneficiários pelos SSPSP são: habitação social, casas de coabitação social, lares de estudantes, casas de passantes, estâncias de férias/parques de campismo, ginásios, apoio social, apoio ao endividamento, caixa económica, atribuição de subsídios, centro integrado de ação social, lar de idosos, serviço de messe e realização de eventos.

Para além dos mencionados serviços, os SSPSP celebram, ainda, protocolos com diferentes instituições, de forma a oferecer melhores condições, nos serviços prestados pelas entidades, aos beneficiários. Os SSPSP dispõem de protocolos nas seguintes áreas: automóveis (alugueres, seguros, oficinas, etc.), serviços de comunicação, arte e cultura, saúde, ensino/educação, bancos, combustíveis, apoio sénior, lazer e desporto, seguros e prestação de serviços (SSPSP, 2018a).

De forma a informar os seus beneficiários, os SSPSP, enviam, via *e-mail*, um boletim informativo, por norma mensal, apelidado de “SSInformam”. Os beneficiários podem contactar os SSPSP através da sua página *web*, via telefone ou ainda presencialmente na sede.

Os SSPSP promovem ainda eventos como a celebração do dia da criança e realização anual do encontro de aposentados, que em 2017 contou com a sua 8ª edição (SSPSP, 2018a).

Habitação social

O serviço de habitação, previsto no diploma legal que cria os SSPSP, refere que devem os SSPSP “proporcionar alojamento aos agregados familiares dos beneficiários, em condições compatíveis com a sua capacidade económica”, através do pagamento de uma “renda módica” (*Cf.* Art.º 6.º do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro).

Hodiernamente, as condições económicas dos polícias são melhores do que nos anos 60. No entanto, e tendo em conta que um polícia recém-formado é muitas vezes colocado, inicialmente, fora da sua normal área de residência, pelo que existe por parte dos mesmos uma procura elevada por este tipo de habitações (SSPSP, 2010).

Os SSPSP dispõem de fogos distribuídos por 24 concelhos destinados ao serviço de habitação social. Destes, 78% encontram-se ocupados (SSPSP, 2018a).

Casas de coabitação social

O serviço de casas de coabitação social é semelhante ao da habitação social. A diferença é que um fogo abriga diferentes pessoas. Este tipo de serviço foi criado para albergar polícias da classe de Agente recém-formados, colocados em Comandos de Polícia que não possuem habitação (SSPSP, 2018a). Outra característica deste serviço é a estadia no limite máximo de um ano, ou seja, serve como alojamento temporário de forma a que os polícias recém-formados consigam organizar a sua vida.

Lares de estudantes

A existência de lares de estudantes dos SSPSP está prevista legalmente no Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro. O referido diploma legal refere que a “assistência escolar” deve ser levada a cabo através de, entre outros, a existência de “lares académicos”.

Em 2017, os SSPSP possuíam lares de estudantes nos seguintes concelhos: Aveiro, Coimbra, Évora, Faro, Lisboa, Porto e Ponta Delgada, sendo que em cada uma destas cidades existem dois lares, um masculino e um feminino, totalizando 14 lares de estudantes com capacidade para 107 pessoas (SSPSP, 2018a). Este número representa um decréscimo em relação a 2012, ano em que os lares dos SSPSP tinham capacidade para albergar 135 estudantes (SSPSP, 2013a). Atualmente, e segundo as informações constantes no *website* dos SSPSP, os lares possuem capacidade para 112 estudantes.

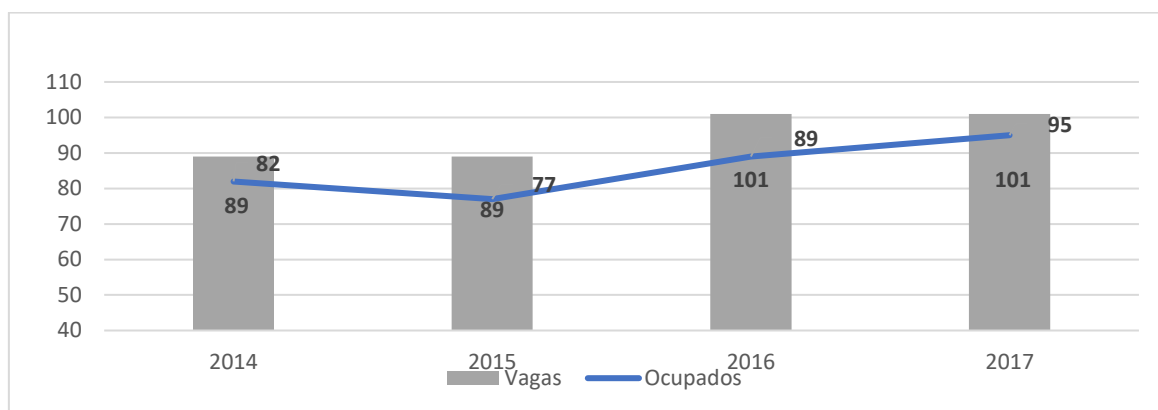


Figura 2 - Capacidade dos lares de estudantes e a sua ocupação.

No gráfico acima (Figura 2) observa-se que as vagas disponíveis para acolher estudantes nos lares tem vindo a aumentar desde 2014, cifrando-se neste momento em 112 (segundo o *website* dos SSPSP). No que respeita à ocupação das vagas, regista-se um acompanhamento com o aumento da capacidade, excetuando o ano de 2015.

Casas de passantes

As casas de passantes consistem em habitações disponíveis para arrendar por curtos períodos, por norma o “período máximo de permanência de 30 dias, mas que é prorrogável até 90 dias em casos excecionais” (SSPSP, 2018a). Segundo o regulamento das casas de passantes, o objetivo deste serviço é criar condições aos beneficiários para utilizar uma habitação com todas as condições por curtos períodos.

Existem, atualmente, casas de passantes nos concelhos de Lisboa, Coimbra, Funchal, Ponta Delgada, Horta, Porto, Faro, Portimão, Lagos, Olhão e Évora (SSPSP, 2018a).

O regulamento deste serviço refere que, devido à localização privilegiada, em termos balneares, as casas de passantes localizadas em Faro, Portimão, Lagos e Olhão, no período compreendido entre 2 de junho e 22 de setembro, são apelidadas de casas de veraneio e a sua utilização é disponibilizada por concurso tal como acontece nas estâncias de férias/parque de campismo.

Estâncias de férias/parques de campismo

Os SSPSP possuem quatro hotéis de férias e um parque de campismo ao dispor dos seus beneficiários. Os hotéis localizam-se em Monfortinho, Vieira de Leiria, Baleal e Porto Santo, e o parque de campismo está sediado em Tavira (SSPSP, 2010).

O último relatório a referir os números de camas disponíveis nos hotéis contabilizava um total de 969 camas, referindo ainda que o parque de campismo dispõe de uma área total de 70 000 m² (SSPSP, 2010).

O regulamento das estâncias de férias/parques de campismo permite a utilização dos espaços mencionados durante todo o ano por beneficiários e convidados que não sejam beneficiários dos SSPSP. Os períodos de utilizações são divididos, através do regulamento, em época baixa, época intermédia e época alta. O referido regulamento define como época alta (ou balnear) o período entre 29 de junho e 31 de agosto, época intermédia de 1 a 29 de junho e de 31 de agosto a 21 de setembro, sendo o resto do ano considerada época baixa.

Devido à elevada procura deste serviço dos SSPSP, a utilização dos espaços durante as épocas intermédia e alta é realizada através de concurso, estatuído em regulamento próprio, sendo que em época baixa depende apenas de uma reserva prévia.

Entre 2009 e 2017 foi aplicado, anualmente, um questionário para avaliar a satisfação dos beneficiários com este serviço. O questionário avaliava a satisfação numa escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (bastante satisfeito) de 16 pontos entre os quais: atendimento, qualidade dos espaços e satisfação geral (SSPSP, 2010). Na figura seguinte (Figura 3) podemos conferir a média de pontuação dos 16 critérios avaliados entre 2009 e 2017. Verifica-se que a média de respostas é sempre positiva e tem mantido o nível ao longo dos anos.

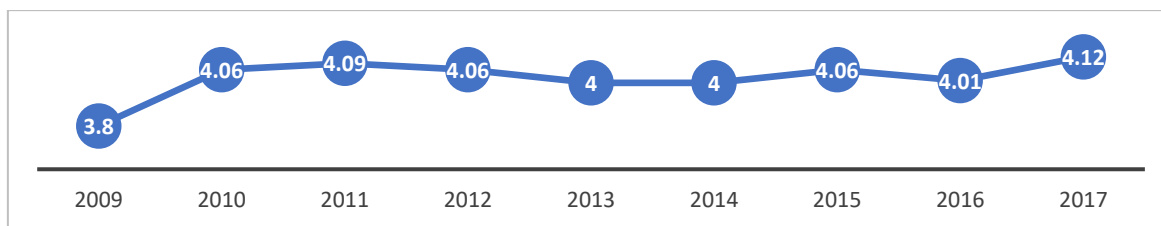


Figura 3 - Satisfação média dos utilizadores com as estâncias de férias/parques de campismo (escala 0 - 5).

Ginásios

Os SSPSP possuem uma rede de ginásios de nível nacional. Os ginásios são espaços cedidos pelos comandos e estão equipados com o apoio dos SSPSP (SSPSP, 2018a).

O regulamento dos ginásios dos SSPSP refere que a utilização destes espaços é destinada aos beneficiários e possui como objetivo a promoção do bem-estar e, consequentemente, uma melhoria da condição física. Recorde-se que a contribuição para o bem-estar dos seus beneficiários é um dos fins originários dos SSPSP. O desfrute deste serviço implica o pagamento de uma quota anual que possibilita o acesso a todos os ginásios dos SSPSP.

Gabinete de ação social

Este gabinete destina-se a “situações de carácter excecional, particularmente sensíveis, urgentes e gravosas, em termos familiares, socioeconómicos e profissionais” (SSPSP, 2018a). O mesmo relatório afirma que a missão do serviço em referência assenta “num espírito de solidariedade”. Consideramos que este é o serviço em que se desenvolve o trabalho que mais influencia a vida dos beneficiários, uma vez que trata com situações delicadas e é, muitas vezes, o último recurso dos beneficiários. Apesar disto é, talvez, o serviço mais invisível dos SSPSP.

Entre 2009 e 2017, este serviço procedeu ao atendimento de uma média de 155 beneficiários por ano, registando-se um aumento acentuado nos atendimentos nos anos de 2012 e 2013, altura em que os efeitos da crise económica mais se sentiram em Portugal.

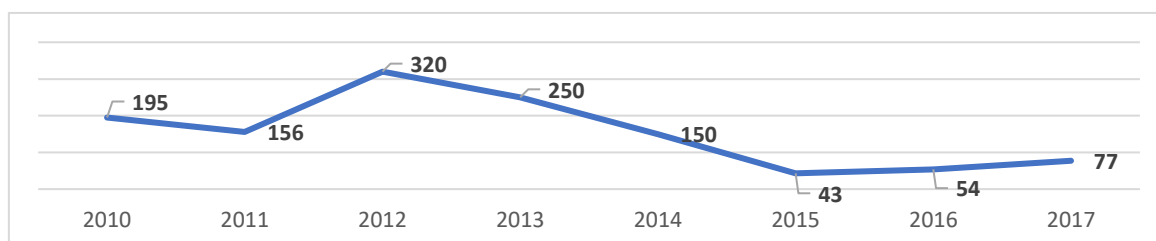


Figura 4 - Evolução de atendimentos do Gabinete de ação social.

Gabinete de apoio ao endividamento

O gabinete de apoio ao endividamento foi criado em 2013 e iniciou a sua atividade no ano de 2014 (SSPSP, 2015a). Conforme observável na Figura 5, foi durante o primeiro ano que se registou o maior número de beneficiários auxiliados, verificando-se, nos anos posteriores, uma tendência de diminuição da procura deste gabinete.

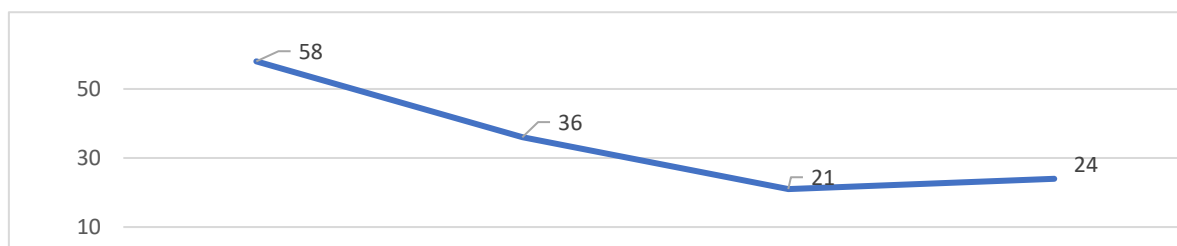


Figura 5 - Evolução de atendimentos do Gabinete de Apoio ao Endividamento (2014-2017).

Caixa económica

Este serviço está previsto no estatuto original dos SSPSP e tem como objetivos a realização de empréstimos pecuniários com juros baixos ou receber depósitos à ordem (Cf. Art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro).

Devido à especificidade deste serviço, o mesmo possui um regulamento próprio, previsto na Portaria n.º 19 040 de 22 de fevereiro (1962). O referido regulamento prevê que, para além dos beneficiários, possam também realizar depósitos à ordem as “pessoas de nacionalidade portuguesa, (...) quando autorizadas pelo diretor dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública” e também “instituições privativas dos comandos distritais da Polícia de Segurança Pública” (Cf. Art.º 7.º da Portaria n.º 19 040 de 22 de fevereiro).

No que respeita a empréstimos, podem apenas ser concedidos aos beneficiários dos SSPSP e não podem, por norma, exceder o limite máximo equivalente ao vencimento do interessado (Cf. Art.º 9.º da Portaria n.º 19 040 de 22 de fevereiro). Atualmente, os empréstimos são divididos em duas modalidades: a curto prazo (até um ano) e a longo prazo. Dizem-se de curto prazo quando possuem uma duração máxima de um ano (SSPSP, 2010). Já os de longo prazo são atribuídos “para suprimimento de situações de dificuldade” (SSPSP, 2010, p. 29). O regulamento da caixa económica prevê que se possam conceder empréstimos de quantias superiores às de um vencimento em situações excecionais e mediante análise do diretor dos SSPSP (Portaria n.º 19 040 de 22 de fevereiro).

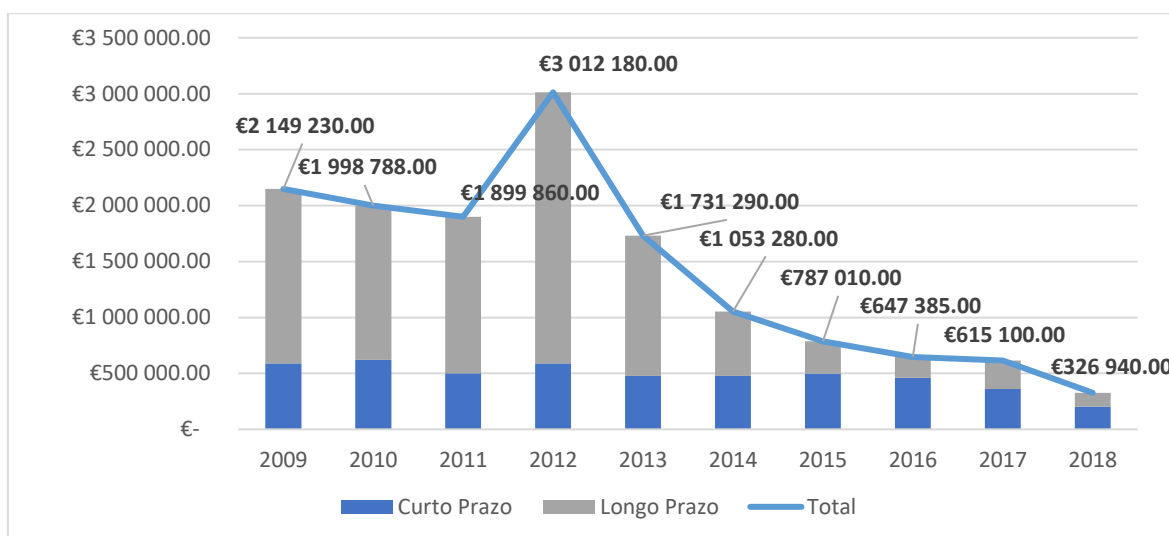


Figura 6 - Evolução do volume de empréstimos 2009-2018.

No gráfico anterior (Figura 6) podemos verificar a evolução das quantias disponibilizadas sob a forma de empréstimos desde 2009 até 2018. Constatase que no ano de 2009 se iniciou uma trajetória decrescente das quantias emprestadas, com exceção do ano de 2012, no qual se verifica um aumento significativo das quantias emprestadas.

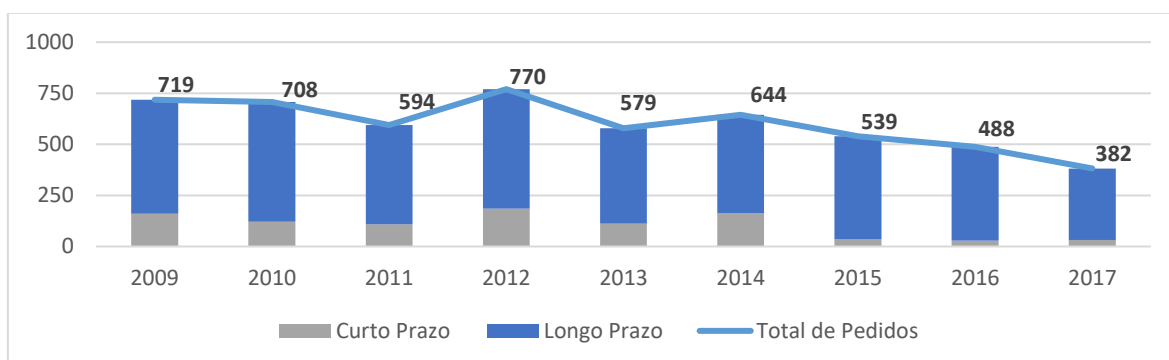


Figura 7 - Evolução do número de empréstimos atribuídos entre 2009 e 2017.

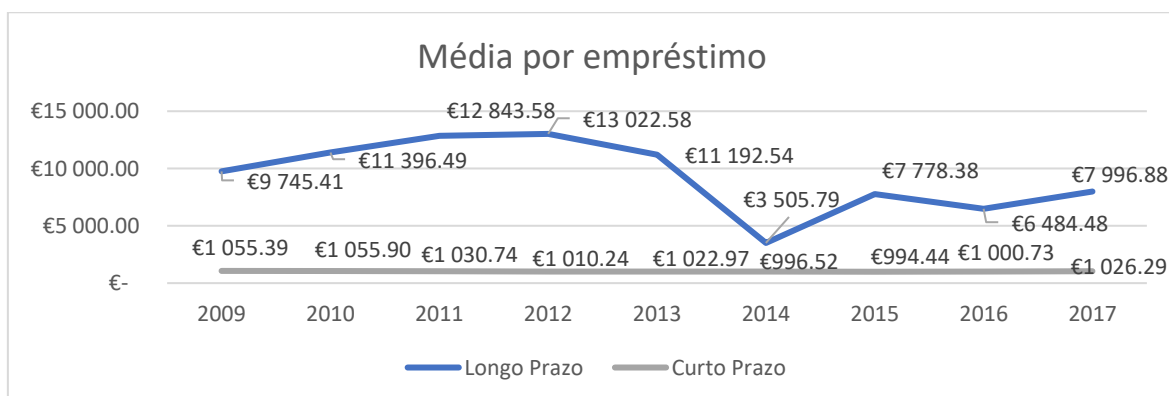


Figura 8 - Evolução do montante médio por empréstimo atribuído entre 2009 e 2017.

Ao analisar o volume de pedidos entre 2009 e 2017, é observável que o número de empréstimos de longo prazo é manifestamente superior, lembrando que este tipo de

empréstimo se destina ao “suprimento de situações de dificuldade” (SSPSP, 2010, p. 29). Já no que respeita à quantia média atribuída por empréstimo, regista-se uma manutenção nos montantes solicitados a curto prazo, algo que não acontece nos empréstimos de longa duração registando-se grandes flutuações, sobretudo entre 2013 e 2014.

Subsídios

Os SSPSP atribuem três tipos de subsídios aos seus beneficiários: o subsídio por deficiência, o subsídio a fundo perdido e um subsídio de assistência à maternidade e apoio ao recém-nascido.

O subsídio por deficiência tem como finalidade “auxiliar beneficiários cujos filhos são declaradamente portadores de uma deficiência” (SSPSP, 2018a). No que respeita às deficiências abrangidas, a circular n.º 1/2007 refere que este subsídio será atribuído quando exista: “i) incapacidade total ao nível físico, motor, orgânico, sensorial ou intelectual; ii) incapacidade igual ou superior a 60% que implique necessidade de acompanhamento pessoal permanente e individualizado.” (Cf. Anexo 3).

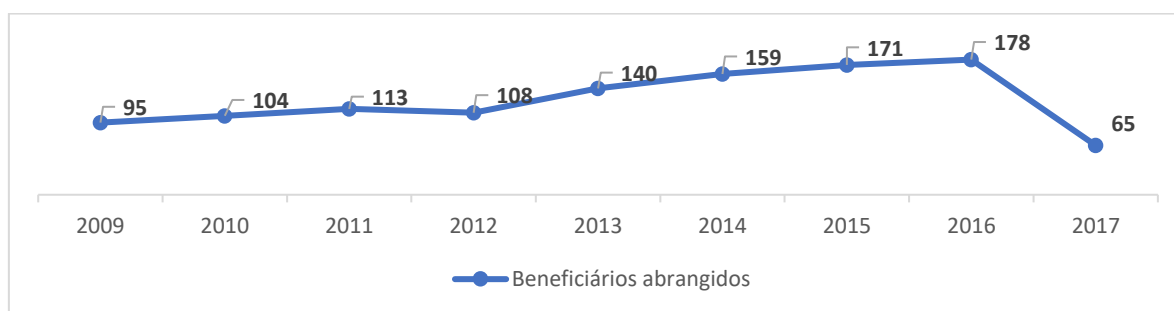


Figura 9 - Evolução dos beneficiários abrangidos por subsídios por deficiência.

No gráfico acima (Figura 9) é possível observar a evolução do número de pedidos entre 2009 e 2017. Constata-se um aumento anual substancial no número de abrangidos até 2017, ano em que caiu drasticamente o número de beneficiários.

Em relação aos subsídios a fundo perdido, os mesmos apenas são atribuídos em situações de “grave carência de bens e serviços a famílias no seio dos beneficiários” (SSPSP, 2011a).

A atribuição destes subsídios depende das situações apresentadas pelos beneficiários e são comumente atribuídos por motivos de saúde, que devem ser devidamente atestados (SSPSP, 2013a). No ano de 2010 registou-se um valor elevado de subsídios atribuídos, quando comparado com outros anos (Figura 10), devido às consequências da tempestade que assolou a ilha da Madeira em fevereiro desse ano. Por esse motivo, além dos subsídios

atribuídos a fundo perdido, os SSPSP aprovaram medidas adicionais de auxílio para beneficiários daquela região autónoma, como a concessão de empréstimos a uma taxa nula (SSPSP, 2011a).

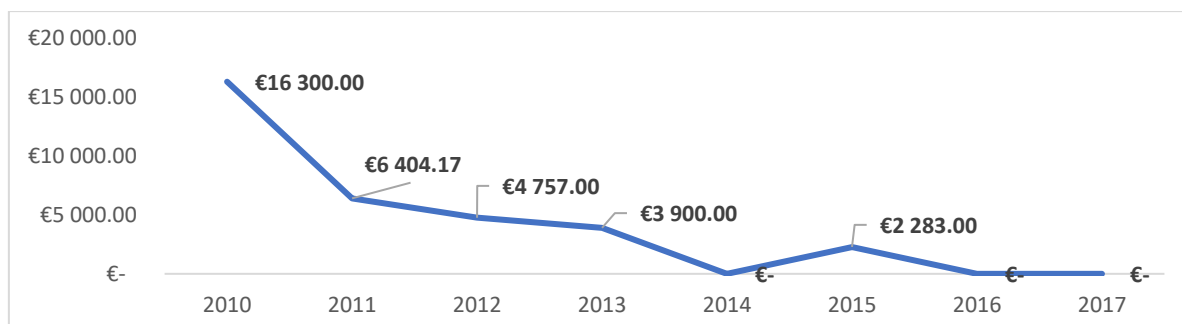


Figura 10 - Valor anual atribuído em subsídios a fundo perdido.

O subsídio de assistência à maternidade e apoio ao recém-nascido é atribuído a descendentes de beneficiários no ano do seu nascimento, desde que inscritos nos SSPSP. Trata-se de uma comparticipação monetária única, e foi criado em 2018 através de despacho do Diretor Nacional da PSP e Diretor dos SSPSP, não existindo até ao momento dados sobre o número de subsídios atribuídos (Cf. Anexo 4).

Centro integrado de ação social

O centro integrado de ação social diz respeito a uma estrutura que disponibiliza uma diversidade de serviços, desde cafetaria a serviços clínicos (SSPSP, 2018a). Em 2010 era apresentado como um projeto estratégico dos SSPSP. O objetivo seria a disponibilização de diversos equipamentos desta natureza pelo país (SSPSP, 2011a).

Atualmente, existe apenas um centro integrado de ação social, localizado em Lisboa, que dispõe de “consultas médicas de diversas especialidades, cafetaria, sala de convívio, lavandaria, net zone, jogos de diversão e, ainda, um gabinete de apoio social” (SSPSP, 2018^a, p. 18). Segundo o referido relatório, os serviços mais procurados são os serviços clínicos. Os grandes objetivos da criação do centro integrado de ação social, para além de oferecer vários serviços aos beneficiários concentrados num único local, são o de potenciar a coesão entre gerações e consolidar a identidade institucional (SSPSP, 2011a).

Lar de aposentados e Unidade residencial

Estes serviços localizam-se em Vieira de Leiria, onde existe também um hotel de férias. O lar de aposentados possui capacidade para hospedar 40 beneficiários e “destina-se a aposentados em situações de isolamento social e risco de perda de autonomia” (SSPSP,

2019c). A unidade residencial possui 19 apartamentos com tipologias diferentes e foi criada também para aposentados, no entanto, destina-se a albergar, permanentemente ou temporariamente, beneficiários que possuam total autonomia (SSPSP, 2019c).

Serviço de messe

O serviço de messe funciona apenas em Xabregas, na sede dos SSPSP, onde existe a única messe dos SSPSP. Para além dos beneficiários, podem ainda usufruir deste serviço “funcionários de entidades protocoladas” (SSPSP, 2018a). Os beneficiários idosos auferem de um preço mais reduzido em relação aos outros utentes da messe (SSPSP, 2017b).

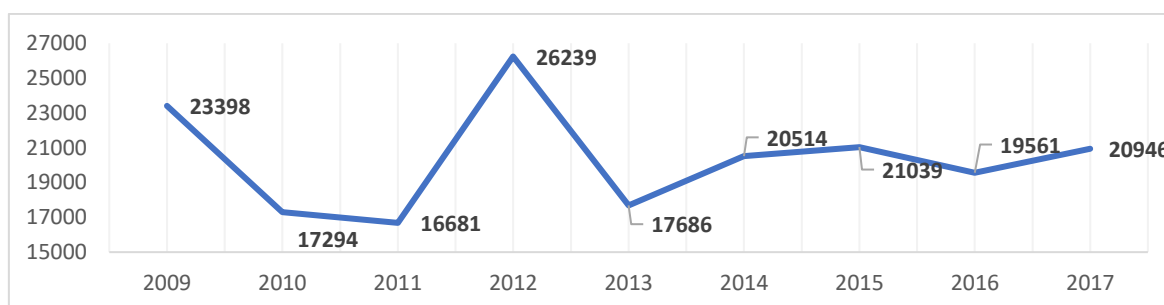


Figura 11 - Quantidade de refeições servidas pelo serviço de messe.

Pode-se observar, na figura anterior (Figura 11), que existiu uma diminuição acentuada das refeições servidas de 2009 para 2010, registando-se uma nova subida acentuada em 2012 (aumento de 57% em relação ao ano anterior). Após 2012, verifica-se novamente uma descida para valores aproximados aos constatados em 2010 e 2011. Desde 2014 até 2017 a quantidade de refeições servidas não tem manifestado alterações significativas.

4. ASSISTÊNCIA SOCIAL COMPLEMENTAR NAS FORÇAS CONGÉNERES

4.1. Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana

Os SSGNR foram criados, juridicamente, pelo Decreto-Lei n.º 42 793, de 31 de dezembro de 1959, no mesmo Diário do Governo n.º 300/1959 que criou os SSPSP. Tal como aconteceu na criação dos SSPSP, existe no referido Decreto-Lei uma referência aos “princípios e bases fundamentais” dos SSFA, criados no ano anterior.

De acordo com o art.º 3.º e 5.º do Decreto-Lei n.º 42 793, de 31 de dezembro, a ação social dos SSGNR é exercida no âmbito da “previdência, da assistência, da habitação, dos abastecimentos, do alojamento temporário e convívio social, do repouso e recreação, da educação e da cultura e de outras atividades afins”, e destacando também os domínios “sanitária, materno-infantil, escolar, na velhice e invalidez e religiosa”.

Tal como os SSPSP, os SSGNR são dotados de “personalidade jurídica e de autonomia financeira e administrativa” (Cf. Art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 42 793 de 31 de dezembro), o que se traduz na possibilidade de possuir património próprio.

Tudo indicaria, então, que a evolução dos SSGNR em tudo seria idêntica, uma vez que “nasceram” iguais e foram afetados pelas mesmas conjunturas políticas e socioeconómicas. No entanto, em 1993 é extinta a Guarda Fiscal e criada a Brigada Fiscal, integrada na estrutura de funcionamento da GNR (Decreto-Lei n.º 230/93 de 26 de junho). Este facto poderia ser interpretado como uma simples transferência de recursos humanos e materiais de uma instituição para outra, mas a Guarda Fiscal também possuía Serviços Sociais (Decreto-lei n.º 48 802 de 27 de dezembro). O Decreto-Lei n.º 230/93 de 26 de junho, refere no seu art.º 42.º que os “Os Serviços Sociais da extinta GF, (...), são integrados nos SSGNR”. Portanto, em 1993, os SSGNR viram o seu património aumentar significativamente devido à extinção da Guarda Fiscal.

Com o desaparecimento dos Serviços Sociais da Guarda Fiscal, todo o seu património foi transferido para os SSGNR uma vez que o Decreto-Lei n.º 230/93 de 26 de junho tem como sumário a extinção da “Guarda Fiscal e cria a Brigada Fiscal, que será integrada na Guarda Nacional Republicana”, o que levaria a crer que a GNR “herdaria” todos os recursos humanos e materiais, pelo que, um aumento dessa magnitude necessitaria também de um acréscimo da mesma proporção de recursos nos SSGNR, de forma a conseguirem realizar a sua missão de assistência social.

No entanto, ao analisar o Decreto-Lei n.º 230/93 de 26 de junho, verifica-se a possibilidade de os militares da Guarda Fiscal poderem optar por ingressar nos “quadros do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), da Polícia de Segurança Pública (PSP) e da Direção-Geral dos Serviços Prisionais (DGSP) ou transitar para a situação de reforma” (Cf. Art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 230/93 de 26 de junho).

Devido à integração mencionada, surge a necessidade de alterar os estatutos dos SSGNR, o que acontece em 1999 através do Decreto-Lei n.º 262/99 de 8 de julho (SSGNR, 2019). O novo estatuto mantém a autonomia financeira e administrativa e passa a definir como grande objetivo “contribuir para a melhoria do nível de vida dos respetivos beneficiários, assegurando-lhes o acesso a um leque diversificado de prestações no âmbito da proteção social” (Cf. Art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 262/99 de 8 de julho).

No que respeita a formas de ação social, o atual estatuto dos SSGNR prevê como modalidades as de “assistência sanitária, assistência materno-infantil, assistência escolar, assistência na invalidez, desamparo e velhice, assistência a órfãos e assistência à habitação” (Cf. Art.º 46.º do Decreto-Lei n.º 262/99 de 8 de julho). Ao comparar-se as modalidades com o antigo estatuto, observa-se que existe um abandono da assistência religiosa por parte dos SSGNR.

Assim como nos SSPSP, também os SSGNR possuem vários tipos de beneficiários, podendo ser titulares, extraordinários ou familiares. A categoria de beneficiário titular pode ser adquirida de duas formas: (i) por imposição legal, aplica-se aos militares da GNR nas situações de ativo, reserva e reforma e aos civis pertencentes aos quadros da GNR na situação de ativo e aposentação (o regime legal prevê a possibilidade do abandono da condição de beneficiário titular quando estes passem à reforma); (ii) através de subscrição voluntária pelos “cônjuges sobreviventes dos beneficiários titulares falecidos” ou pelos órfãos (desde que órfãos de ambos progenitores) até a maioridade (Cf. Art.º 36.º e 37.º do Decreto-Lei n.º 262/99 de 8 de julho). A categoria de beneficiários extraordinários é aplicável a oficiais dos quadros das forças armadas que prestem serviço na GNR (Cf. Art.º 38.º do Decreto-Lei n.º 262/99 de 8 de julho). A categoria de beneficiários familiares reserva-se aos cônjuges ou em situação análoga, bem como filhos dos beneficiários titulares (Cf. Art.º 39.º do Decreto-Lei n.º 262/99 de 8 de julho). Dos referidos, apenas os beneficiários titulares e extraordinários são obrigados a contribuir com quotas mensais.

O relatório de atividades de 2018 apresentava um total de 126 905 beneficiários, dos quais 45 141 eram beneficiários titulares por obrigação legal, 1 143 beneficiários titulares por subscrição voluntária, 61 beneficiários extraordinários e 80 560 beneficiários familiares.

Em termos de recursos humanos, os SSGNR contavam com 129 pessoas em 31 de dezembro de 2018, estando contemplado no mapa de pessoal 221 postos de trabalho, o que representa uma diferença de -92 pessoas face ao previsto no mapa de pessoal (SSGNR, 2019). Dos 129 postos de trabalho ativos, 64 são ocupados por militares da GNR. Importa salientar que durante o referido ano ingressaram nos quadros dos SSGNR 60 colaboradores com contrato a termo resolutivo certo, contemplado no mapa de pessoal, para apoio na época balnear e 3 em regime de avença, ficando ocupados 189 postos de trabalho. Isto significou um gasto com pessoal de 3 279 082 €.

A nível financeiro, os SSGNR dependem exclusivamente das suas receitas próprias, não possuindo qualquer transferência do Orçamento do Estado. No ano de 2018, o orçamento da receita teve como previsão corrigida 21 507 700€ e no lado da despesa o orçamento aprovado final foi de 20 007 700€ dos quais, após cativações, resultou num orçamento corrigido de 17 980 539€. No que diz respeito à execução orçamental, a receita cobrada líquida foi de 18 159 919€ e as despesas pagas foram de 15 911 145€. Além disso os SSGNR possuíam 27 367 661 € de tesouraria (SSGNR, 2017; SSGNR, 2019).

Os SSGNR dispõem, de forma a conseguirem informar os seus beneficiários, de diversos meios de comunicação como: *website*, portal do beneficiário, linha de apoio ao beneficiário, *e-mail*, atendimento pessoal, visitas domiciliárias, reuniões nas delegações, ordens de serviço nas diferentes unidades da GNR, boletim informativo, revista da GNR e *newsletters* (SSGNR, 2019).

No que respeita a património imobiliário, os SSGNR registavam em 2018 um total de 1364 frações, das quais 1150 se destinavam a habitação social e as restantes destinadas a outros fins (lares académicos, garagens, armazéns, veraneio, etc.) (SSGNR, 2019).

Por fim, importa referir que um dos objetivos estratégicos para 2018-2020 dos SSGNR é o “aumento da qualidade do serviço e o nível de satisfação dos beneficiários”, através de uma diversificação e aumento de qualidade dos seus serviços e, ainda, da implementação de um sistema de gestão de qualidade cumprindo a norma ISO 9001:2015 e que desta forma certifique oficialmente os SSGNR (SSGNR, 2017, p. 43).

4.1.1. Serviços

Tal como acontece nos SSPSP, os SSGNR possuem um leque de serviços de que os seus beneficiários podem usufruir, designadamente: proteção e ação social, lares de estudantes, serviços farmacêuticos, habitação social, turismo, residencial, mutualidade, ação cultural e intercâmbio com entidades externas (congéneres) (SSGNR, 2019).

Segundo o relatório de atividades de 2018 dos SSGNR, a proteção e ação social visa atender a problemas pessoais e familiares dos beneficiários e que não sejam resolvíveis pelos regimes gerais de proteção social. Ainda de acordo com o citado relatório, são objetivos principais da ação social, os seguintes: prestar apoio aos beneficiários, encaminhar para outras entidades quando se afigure necessário, atribuir empréstimos extraordinários, atender e esclarecer os beneficiários, realizar visitas domiciliárias, proteger os órfãos de beneficiários em situação de fragilidade e divulgar aos beneficiários os programas sociais existentes. Para além desses objetivos, inclui-se na atividade de proteção e ação social a atribuição de subsídios. Estão previstos nos SSGNR os seguintes subsídios a assistência sanitária, assistência materno-infantil (infantil, nascimento e enxoval), assistência escolar, assistência invalidez/velhice (3ª pessoa, internamento, invalidez), assistência a órfão, assistência a habitação, assistência a funeral, extraordinário, carência económica e por morte (que resulta do cofre de previdência da GNR). Em 2018, de um total de 2574 pedidos, foram atribuídos 2017 subsídios com um valor total de 491 398,62 € (SSGNR, 2019).

Os SSGNR disponibilizam lares para apoio aos estudantes. Localizam-se nas cidades de Lisboa, Porto, Coimbra e Évora, com capacidade para 223 estudantes. Em 2018, 199 estudantes usufruíram desta oferta, o que representou uma quase total ocupação, ou seja 93% (SSGNR, 2019).

O serviço de habitação social tem como objetivo o arrendamento económico a beneficiários (Cf. Art.º 56.º do Decreto-Lei n.º 262/99 de 8 de julho). Como referido, os SSGNR são detentores de 1150 frações destinadas a este serviço, das quais, 756 se encontravam arrendadas em 2018 e as restantes devolutas.

Segundo o relatório de atividades dos SSGNR de 2018, estes possuem cerca de 150 frações para uso recreativo distribuídas em Portugal continental e ilhas, destinadas a fins turísticos. Em 2018 registaram-se 8 982 inscrições, das quais 6 460 foram atribuídas. No entanto, destaca-se que no inverno (época de repouso) a percentagem de atribuição foi de 100% (SSGNR, 2019). Os SSGNR têm também uma colónia de férias na Costa da Caparica

que possui apartamentos e quartos e alvéolos para campismo, registando 2991 inscrições e 2349 atribuições, sendo que, tal como nas frações turísticas, a taxa de atribuição na época de repouso atingiu os 100%. Para além dos serviços de turismo mencionados, os SSGNR realizaram colónias balneares infantis destinadas a crianças entre os 6 e 12 anos de idade, nas quais se registaram 782 inscrições e 669 atribuições.

Os serviços farmacêuticos são referidos, no relatório de atividades dos SSGNR, como “uma das atividades mais relevantes” na satisfação dos beneficiários. Em 2018, os SSGNR iniciaram um projeto que permite a aquisição de produtos farmacêuticos, somente produtos de venda livre, via *online* com entrega ao domicílio em todo o território nacional, permitindo, deste modo, uma igualdade de oportunidade a todos os beneficiários. Para além da compra de produtos, este serviço desenvolve “ações de aconselhamento/informação ao nível de estética, bem-estar, nutrição, suplementação, higiene dentária, rastreio capilar” e desenvolve um programa de apoio à natalidade, política forte dos SSGNR, denominado “Mamã SSGNR”, destinado a mães e futuras mães, que consiste em descontos na aquisição de produtos para o bebé e para as mães (SSGNR, 2018; SSGNR, 2019, p.121).

Os SSGNR possuem uma residencial localizada na cidade de Lisboa, que é utilizada com muita frequência por beneficiários para tratamentos médicos de longa duração e também por membros de forças de segurança congéneres (SSGNR, 2019).

O serviço de mutualidade dos SSGNR tem como objetivo conceder empréstimos monetários aos seus beneficiários (*Cf.* Art.º 55.º do Decreto-Lei n.º 262/99 de 8 de julho). Estão previstos três tipos de empréstimos. Os empréstimos pessoais (até 7 500 €) destinados ao “apoio social e económico dos beneficiários, com o objetivo de fazer face às situações, inopinadas e pontuais, de carência financeira”; os empréstimos de habitação (até 15 000 €) com propósito de “aquisição, construção e obras”; e os empréstimos extraordinários (até 24 999 €) em casos excecionais para “situações de justificada necessidade e carência financeira” (SSGNR, 2019, p. 92). Em 2018 foram atribuídos 821 empréstimos, dos quais 592 eram pessoais (3 799 348,08 €), 176 para habitação (2 382 620 €) e 53 extraordinários (1 029 045,43€), no valor total de 7 211 013,51 €.

A nível de ação cultural, os SSGNR promoveram 23 eventos e atividades (festas, concursos, celebrações, viagens, etc.), com a intenção de promover o “convívio, aprendizagem e bem-estar” (SSGNR, pp. 112-113).

Os SSGNR fomentam intercâmbios com forças congéneres estrangeiras nas áreas de lazer e turismo. Em 2018 foram atribuídas estadias nas instalações dos SSGNR (Vilamoura, Costa da Caparica e Lisboa) a 347 elementos de forças congéneres. De forma inversa, 85 beneficiários dos SSGNR estiveram em instalações de forças congéneres em França, Itália, Espanha, Marrocos e Macau (SSGNR, 2019).

Para além dos mencionados serviços, os SSGNR celebram variadíssimos protocolos com as mais diversas entidades, com intuito de conseguir melhores condições, nos serviços prestados por estes, aos seus beneficiários. Os SSGNR registavam, em 2018, um total de 401 protocolos nas seguintes áreas: “agências, alojamento, apoio domiciliário, automóveis, aluguer de viaturas, bancos, combustíveis, consultadoria, desporto, ensino, estética, farmácias, lares, saúde seguros, viagens e outros” (SSGNR, 2019. pp. 115-116).

4.2. *Acción Social do Cuerpo Nacional de Policía*

Assim como acontece em Portugal nas forças de seguranças acima referidas (PSP e GNR), também em Espanha o CNP possui um serviço de ação social que procura ajudar os seus funcionários a nível social.

O sistema de ação social do CNP tem como objetivo “desenvolver o bem-estar socio-laboral dos seus funcionários e das suas famílias” e encontra-se previsto na *Ley Orgánica* 9/2015. Para levar a cabo os seus objetivos, o articulado legal prevê que seja atribuída uma parte do orçamento para “desenvolver programas específicos de carácter periódico” (Cf. At.º 81.º da *Ley Orgánica* 9/2015 de 28 de julio).

Ao contrário do que acontece na PSP e na GNR, em que os seus serviços sociais possuem personalidade jurídica e autonomia financeira e administrativa, o programa de ASCNP integra a estrutura central do CNP. Este (ASCNP) está inserido da *Unidad de Prevención de Riesgos laborales y Acción Social*, que por sua vez, integra a *Subdirección General de Recursos Humanos y Formación*, que depende diretamente da *Dirección General de la Policía* (Cf. Art.º 3.º do *Real Decreto* 952/2018 de 27 de julio; Cf. Art.º 3.º, N.º 3. Da *Orden* INT/28/2013 de 18 de enero).

Conforme observável no Anexo 8, o programa de ASCNP é orientado para a atribuição de subsídios monetários e possuía, em 2019, uma dotação orçamental disponível de 10 579 570 €, que em caso algum poderá ser ultrapassada. O referido programa prevê como beneficiários das ajudas disponíveis: funcionários do CNP em serviço; funcionários do CNP em segunda atividade (equivalente à pré-reforma em Portugal); funcionários do

CNP reformados; cônjuges de funcionários do CNP em situação de viuvez; e alunos da *Escuela Nacional de Policía*. Apesar disso, algumas das ajudas disponíveis destinam-se a ascendentes e descendentes em primeira linha.

Algumas das ajudas presentes no programa de ASCNP apenas são atribuídas se as situações que deram origem aos problemas não forem cobertas pelo regime geral, o que significa que a ASCNP é também uma forma de ASC.

4.2.1. Serviços

De acordo com o Anexo 8, o programa de ASCNP é desenvolvido em três grandes áreas: saúde, sócio laboral e famílias (*Cf.* Apêndice 2).

A área da saúde inclui tratamentos médicos, ajudas para pessoas deficientes e tratamentos psíquicos. Os tratamentos médicos destinam-se a compensar gastos mínimos anuais de 600 € (excluindo farmacêuticos). A ajuda para pessoas deficientes que se encontrem a cargo dos beneficiários, destina-se a menores de 18 anos com incapacidade igual ou superior a 33% ou maiores com incapacidade igual ou superior a 45%. Por fim, o tratamento psíquico tem por finalidade compartilhar as despesas em tratamentos psicológicos ou psiquiátricos. Tanto os tratamentos médicos como os tratamentos psíquicos apenas serão atribuídos se não se encontrarem abrangidos pelo regime geral de proteção social.

A área sócio laboral atribui ajudas no aluguer de residências, estudos relacionados com a atividade profissional e apoio nas despesas de transporte ferroviário. A subsídio em aluguer de residências é apenas atribuída uma vez na vida profissional aos funcionários do CNP (exceto se forem transferidos por motivo de promoção). No que à ajuda para estudos relacionados com a atividade profissional se refere, esta é atribuída como forma de compartilhar as despesas com estes. Por último, o apoio nas despesas de transporte ferroviário destina-se a compartilhar até 65% das despesas realizadas por funcionários em viagens privadas em comboios de médio e longo curso.

No que respeita à área da família, é aqui que se encontra a maior fatia de subsídio. O programa inclui ajudas: à natalidade ou filhos menores de 3 anos; berçários ou infantários; apoio à educação; estudos universitários; atividades de verão para crianças; ajuda a famílias monoparentais; ajuda para pessoas dependentes; e ajuda nas despesas escolares. Estes subsídios destinam-se a contribuir na amortização dos gastos que estas situações acarretam. Para além dos referidos subsídios, existe ainda a ajuda de emergência social, que visa

comparticipar despesas superiores a 400 € inopinadas e que não sejam cobertas pelo regime geral de proteção social.

4.2.2. *Fundación Huérfanos Del Cuerpo Nacional De Policía*

A fundação para os órfãos do CNP é uma instituição de solidariedade social que contava, em 2015, com cerca de 41 000 polícias que, voluntariamente, contribuíam para o seu funcionamento (Blázquez, 2015).

Em 1921, é criado o colégio para órfãos como forma de assistência à família de funcionários falecidos e destinava-se “aos filhos funcionários dos *Cuerpos de Vigilancia y Seguridad* e do Ministério da *Gobernación*”. Contudo, só em 1953 inicia a sua atividade, devido a atrasos na construção e à guerra civil em Espanha (1936-1939) (García, et al., 2013, p. 32).

Em 1989, o colégio é convertido em fundação devido ao facto de possuir um regime que se encontrava obsoleto, bem como evidenciar algumas carências económicas e educativas (Gallego, 2009; García, et al., 2013). A fundação é financiada com doações de instituições privadas como bancos ou outras fundações e ainda por um desconto voluntário de 0,5% do ordenado dos polícias, sendo que, em 2009, cerca de 90% dos funcionários do CNP contribuía para a fundação (Gallego, 2009). Tal como o nome indica, a fundação destina-se aos órfãos menores dos funcionários do CNP (seja qual for a causa de morte) e pode ainda estender-se a maiores de idade (Carballo, 1990; Gallego, 2009).

A fundação possui vários tipos de apoios com fins de assistência e de formação e destina-se a pessoas até aos 22 anos, 24 no caso de orfandade biparental, ou vitalícia no caso de pessoas com deficiência. O apoio ordinário é atribuído quando o beneficiário reúne as condições para fazer parte da fundação e consiste numa prestação atribuída mensalmente. Outro dos apoios direciona-se para as despesas do início do ano letivo. Além destes, existe ainda o apoio para situações em que seja necessário dar uma resposta imediata a algo inopinado e ainda ajudas a famílias que não possuam rendimentos mensais suficientes (García, et al., 2013).

Para além dos referidos apoios, a fundação presta também auxílio económico a pessoas entre os 21 e os 27 anos, destinado à formação académica. Existem apoios para promover iniciativas profissionais dos beneficiários e programas socioculturais (García, et al., 2013, p. 190). Em 2015, a fundação apoiava 1246 órfãos menores de 30 anos e 311 pessoas de forma vitalícia por possuírem deficiência (Blázquez, 2015).

5. SATISFAÇÃO

5.1. Conceito de Satisfação

A satisfação, nas organizações, é estudada, normalmente, nos prismas de satisfação dos trabalhadores, numa perspetiva de gestão de recursos humanos, ou satisfação dos clientes/consumidores, num ponto de vista de *marketing*.

Oliveira (2016), entende que a satisfação dos trabalhadores deve ser percebida através da combinação entre os sentimentos dos trabalhadores com as várias facetas, com a natureza do trabalho levado a cabo, a remuneração auferida, as oportunidades de progressão na carreira e ainda a relação com os restantes trabalhadores. Para além da combinação de sentimentos apontada pelo já referido autor, Mendonça (2017) acrescenta que a satisfação no trabalho pode influenciar a saúde física e mental e ainda o comportamento profissional e ou social.

Para Maio (2016), a satisfação na perspetiva do trabalhador, pode ser abordada duplamente. O autor defende que pode ser observado num prisma em que a satisfação é medida apenas pela atitude do trabalhador para com o seu trabalho visto como um todo, ou então, através de uma abordagem em que a satisfação deriva dos diversos aspetos associados ao seu trabalho/organização.

Os SSPSP fazem parte da PSP e podem ser considerados como uma forma que a organização possui para melhorar a satisfação dos seus trabalhadores. No entanto, aqueles estão ao serviço dos beneficiários e são financiados com as suas quotizações, e não através de fundos públicos, ou seja, não existe um investimento (monetário) por parte da PSP, para além de, como já referido anteriormente, possuírem personalidade jurídica. Os SSPSP devem ser entendidos como dos beneficiários para os beneficiários, não obstante a que possam contribuir, em parte, para a uma melhoria da satisfação dos trabalhadores da PSP.

No que respeita à satisfação na perspetiva de cliente, pode ser definida como a “resposta do consumidor a uma experiência de consumo e a avaliação da discrepância percebida entre as experiências anteriores (ou outra “regra” de desempenho) e o desempenho real do produto após o seu consumo/aquisição” (Day, 1984, p. 497). Esta ideia é reforçada por Harris e Goode (2004) que defendem que “a satisfação ocorre através de um cruzamento entre expectativas e desempenho percebido” (Harris & Goode *as cited in* Branco, 2014, p. 18).

Não existe um conceito único de satisfação na perspetiva do cliente. No entanto, Giese e Cote (2000), através de uma revisão da literatura, apontam para a existência de três aspetos que se encontram presentes na maior parte da literatura. Os referidos autores afirmam que:

“1) a satisfação dos consumidores é uma resposta (emocional ou cognitiva); 2) a resposta avalia algo específico (expectativas, produto, experiência de consumo, etc.); 3) a resposta ocorre num determinado momento (após o consumo, após a escolha, com base na experiência acumulada, etc.)” (Giese & Cote, 2000, p. 1).

Para além dos aspetos referidos, encontra-se muitas vezes associado ao conceito de satisfação (na perspetiva de cliente), o conceito de lealdade. Estes dois conceitos possuem objetos diferentes. Veja-se que a satisfação “é muitas vezes dirigida especificamente ao produto ou serviço (ou aos seus atributos)” (Simões, 2011, p. 18). Por outro lado, a lealdade é um “conceito mais abrangente e mais estático, sendo predominantemente dirigido à empresa no seu conjunto” (Simões, 2011, p. 18). O autor defende ainda que, apesar da diferença entre os dois conceitos, a satisfação é condição *sine qua non* da lealdade.

Branco (2014) considera que para atingir a lealdade de um cliente é necessário existir uma prévia satisfação com o produto/serviço, e que essa lealdade será tanto maior quanto a satisfação do cliente.

O conceito de lealdade dos clientes é aplicável, apenas em parte, aos beneficiários dos SSPSP. Isto, porque os “clientes” dos SSPSP não podem simplesmente desistir de o ser, ou como visto anteriormente, apenas quando abandonam a PSP ou, por opção, na aposentação. Ou seja, existe uma lealdade para com o prestador dos serviços que é imposta legalmente ou é conseguida de tal forma durante a carreira do beneficiário, e que pode optar por manter aquando da aposentação.

Ora, analisados os dois conceitos de satisfação, conclui-se que nenhum se adequa totalmente à satisfação que se pretende estudar. Isto porque o conceito de satisfação dos trabalhadores é associado ao esforço que a organização faz para melhorar a satisfação dos seus trabalhadores. Como referido, apesar de pertencerem à PSP, os SSPSP estão ao serviço dos seus beneficiários, recorrendo aos serviços destes quando necessitam, o que significa que não é a PSP que promove os serviços com intuito de melhorar a satisfação. Mas não se

deve rejeitar por completo a perspetiva de satisfação dos trabalhadores, pois Bilhim (2004) considera que as organizações devem conhecer os seus colaboradores e as suas expectativas de forma a poder melhorar a sua satisfação individual e, dessa forma, melhorar a satisfação para com a organização.

Em relação ao conceito de satisfação na perspetiva cliente/consumidor, e tendo em conta as particularidades dos SSPSP, é o conceito que se aproxima quase na totalidade, devendo ser rejeitada, em parte, a lealdade associada à satisfação, pelas condicionantes já referidas dos beneficiários dos SSPSP.

5.2. Importância da Satisfação

O Plano Estratégico dos SSPSP 2017-2019 refere como lema “focar a ação no beneficiário” (SSPSP, 2017a, p. 16). Visto que o seu foco são os beneficiários, a satisfação dos mesmos é de extrema importância pois “as pessoas constituem o recurso mais importante da organização, o seu património mais valioso” (Chiavenato, 2000, p. 359).

A importância da satisfação nos SSPSP encontra-se prevista nos seus estatutos como uma das funções da inspeção daqueles serviços. O estatuto refere que a inspeção deverá “colaborar nos inquéritos e estudos visando a melhoria, desenvolvimento e atualização das atividades dos Serviços Sociais” (Cf. Art.º 18.º al. c) do Decreto-Lei n.º 42 794 de 31 de dezembro).

Mineiro (2013) realizou um questionário com o intuito de avaliar a motivação dos polícias. No seu estudo encontrava-se a questão “Os benefícios extra ordenado, “oferecidos” pela PSP são importantes a seu ver?”. A autora considerava como benefícios extra os “protocolos com ginásios, colónias de férias, seguradoras, inclusive conta com um gabinete de apoio ao endividamento”, uma clara referência aos SSPSP (Mineiro, 2013, p. 78). Ora, nas respostas obtidas à questão referida, 90% dos inquiridos consideraram que os benefícios em questão eram importantes.

Bilhim (2004) defende que se a organização cumprir com as expectativas e recompensas esperadas pelos seus trabalhadores, então estes estarão mais satisfeitos e existirá uma maior tendência para não abandonar a organização. O aumento da satisfação nos serviços prestados pelos SSPSP poderá, neste caso, contribuir para uma manutenção dos seus beneficiários e ainda dos trabalhadores na PSP. O mesmo autor defende, *a contrario sensu*, que se as recompensas que a organização oferece forem poucas e de má qualidade, a

satisfação dos trabalhadores diminui e pode conduzir à decisão de abandonar a organização (Bilhim, 2004).

Bilhim (2004) afirma ainda que o nível de satisfação poderá manifestar-se em “atitudes positivas e capazes de melhorar e beneficiar a organização ou em atitudes negativas, suscetíveis de prejudicar a organização” (p. 336).

Outro fator que contribui para a importância da satisfação é a lealdade. Como visto anteriormente, este conceito apenas pode ser aplicado em parte aos SSPSP, no que se refere à retenção de beneficiários aquando da possibilidade da sua desistência. A satisfação deve ser vista como um fator fundamental para conseguir a lealdade dos clientes (Branco, 2014).

Gremler e Brown (1996) afirmam que a satisfação não deve ser avaliada apenas do ponto de vista do custo/benefício de um produto/serviço, mas também se deve ter em consideração o relacionamento pessoal entre o cliente e as pessoas da organização. Os autores defendem que o relacionamento pessoal deve ser tido em conta na criação de lealdade, e que este assenta em cinco aspetos: “familiaridade, cuidado, amizade, relacionamento e confiança” (Gremler & Brown, 1996, p. 177).

Um estudo realizado por Jones e Sasser (1995) concluiu que a simples satisfação não garante lealdade por parte dos clientes, e que para alcançar lealdade são necessários clientes totalmente satisfeitos (Jones & Sasser *as cited in* Branco, 2014, p. 24).

A satisfação torna-se importante por ser objetivo dos SSPSP prosseguir o bem-estar dos seus beneficiários. A satisfação dos beneficiários poderá favorecer não só os SSPSP como a instituição PSP.

5.3. Estudos anteriores sobre satisfação em serviços sociais policiais

Como referido no capítulo anterior, o estudo sobre motivação levado a cabo por Mineiro (2013) revelava que os polícias davam importância aos benefícios disponibilizados pelos SSPSP. Apesar de o referido estudo não avaliar a satisfação dos beneficiários, é perceptível que se consideram uma mais valia os serviços prestados pelos SSPSP. Importa referir, pois não era esse o objeto de estudo, que a amostra inclui apenas polícias na situação de ativo, e apesar de a mesma conter todas as classes representadas, não é representativa dos trabalhadores civis da PSP, dos familiares dos beneficiários bem como dos reformados que continuam a ser beneficiários.

Os SSPSP aplicaram, no ano de 2009, um questionário de satisfação dos beneficiários (Cf. Anexo 10), que avaliava a satisfação ao “nível da imagem global da instituição, o seu grau de envolvimento e participação, o nível de acessibilidade e serviços” (SSPSP, 2010, p. 35). O estudo utilizou uma escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito).

O estudo obteve os seguintes resultados: na variável “imagem global dos SSPSP” a média foi de 4,32; a variável sobre o “envolvimento e participação” foi classificada com uma média de 3,63; a variável de “acessibilidade” obteve uma média de satisfação de 4,27; por último, a variável “serviços” atingiu a classificação média de 4,39.

Em suma, a médias das respostas a todas as variáveis foi positiva (média superior a 3,5). O relatório de atividades referenciado não identifica o número total de questionários aplicados, nem faz uma caracterização dos beneficiários que responderam aos mesmos, o que não nos permite generalizar os resultados obtidos. No entanto, o referido relatório menciona que o questionário foi aplicado aos utentes que utilizaram os equipamentos de férias dos SSPSP naquele ano. Como referido anteriormente, a utilização destes equipamentos, em determinados períodos do ano (época balnear), devido à elevada procura, é realizada através de concurso. A seleção para utilizar o equipamento pode levar a um enviesamento nas respostas, uma vez que foram os beneficiários contemplados, naquele ano, com a possibilidade da utilização de um equipamento que não está à disposição de todos, podendo por isso influenciar a satisfação com os SSPSP.

Apesar do referido, e realizando uma média das principais variáveis (nível da imagem global da instituição, o seu grau de envolvimento e participação, o nível de acessibilidade e serviços), o resultado obtido é 4,15, o que resulta na classificação de “Satisfeito” utilizando a escala aplicada no questionário.

Para além do questionário de satisfação realizado em 2009, encontra-se disponível no *website* dos SSPSP um segundo questionário para avaliar a satisfação, mas, de preenchimento voluntário para os beneficiários. Em 2019, o referido questionário obteve apenas 8 respostas, não sendo representativo da população geral. O instrumento utiliza uma escala de “1 – nada satisfeito a 5 – muito satisfeito” ou “não sabe/não se aplica” e avalia 15 variáveis (Cf. Anexo 12). Observa-se que as médias mais altas obtidas nas respostas (4,1 e 4,3), referem-se às variáveis que avaliam os funcionários. Já no que diz respeito à imagem e aos serviços dos SSPSP, a média de satisfação é de 3,6. Apesar de todas as variáveis

apresentadas resultarem numa média superior a 3 (positiva), constata-se que, neste estudo, a satisfação diminui em relação ao inquérito de 2009.

6. INVESTIGAÇÃO

6.1. Problema de investigação

Na construção da definição do problema de investigação o investigador deve “procurar enunciar o projeto de investigação na forma de uma pergunta de partida, por meio da qual o investigador tenta exprimir o mais exatamente possível o que procura saber, elucidar, compreender melhor” (Campenhoudt et al., 2017, p. 42).

Após um breve estudo sobre o tema decidiu-se formular a seguinte pergunta de partida como problema de investigação:

Qual o nível de satisfação dos beneficiários dos SSPSP, em relação aos serviços por estes prestados?

6.2. Objetivos do estudo

A presente dissertação tem vários objetivos que se pretendem ver realizados. No entanto, o grande objetivo seria o de, através dos dados recolhidos, propor medidas que implementem/reforcem/melhem os serviços prestados pelos SSPSP e, por consequência, aumentem a satisfação dos beneficiários.

Pretende-se ainda com a presente dissertação verificar, nas forças congêneres, quais os serviços prestados aos beneficiários pelos respetivos serviços sociais ou serviços análogos, de forma a poder incluir os mesmos no questionário que será aplicado, como sugestões de novos serviços.

Refira-se que dois dos objetivos estratégicos do Plano Estratégico 2017-2019 dos SSPSP eram o aumento da satisfação dos beneficiários e o reforço da comunicação e imagem institucional, indicadores que se pretende avaliar com o estudo.

6.3. Hipóteses

As hipóteses são “uma suposta, provável e provisória resposta”. No entanto, a investigação deverá procurar que todas elas sejam verificadas de forma a serem provadas ou refutadas (Marconi & Lakatos, 2005, p. 126).

Neste sentido definiram-se as seguintes hipóteses:

H1: A maioria dos beneficiários dos SSPSP está insatisfeita com os serviços prestados por esta entidade.

H2: A maioria dos beneficiários desconhece grande parte dos serviços prestados pelos SSPSP.

H3: Os canais existentes de comunicação e imagem dos SSPSP, não são suficientes/eficazes para que a opinião dos beneficiários acerca dos mesmos seja mais positiva.

H4: Caso não fosse imperativo da Lei, a maioria dos beneficiários dos SSPSP desistiria de o ser.

H5: Maioritariamente, os beneficiários procuram os SSPSP para usufruir dos espaços para gozo de férias.

A definição de hipóteses tem como grande objetivo orientar a dissertação em determinada direção apontando o caminho a ser seguido (Marconi & Lakatos, 2005). Estas devem “ser testadas e julgadas como provavelmente verdadeiras ou falsas” (Marconi & Lakatos, 2005, p. 130).

7. MÉTODO

O estudo apresentado utilizou um procedimento dedutivo, ou seja, “as observações no terreno e a recolha de dados são precedidas por uma construção teórica” (Campenhoudt et al., 2017, p. 29). Assim, o estudo divide-se em duas partes, uma primeira parte de revisão bibliográfica e uma segunda parte em que as hipóteses foram testadas.

Nos capítulos 2 a 5 (revisão bibliográfica) recorreu-se ao método de pesquisa documental (relatórios institucionais e legislação) e a pesquisa bibliográfica. Esta fase teve como objetivo “recolher informações prévias sobre o campo de interesse” (Marconi & Lakatos, 2018, p. 53).

No capítulo 8 desta investigação foi utilizado o método de técnicas quantitativas, pois possibilita a “repetibilidade da investigação e da comparação de resultados” (Santo, 2010, p. 37). De forma a concretizar os objetivos e testar as hipóteses propostas foi construído e aplicado um questionário. O questionário permite a “verificação de hipóteses e análise das correlações entre variáveis” (Campenhoudt et al., 2017, p. 255). Os dados recolhidos só se tornam profícuos após “um tratamento quantitativo que permita comparar as respostas (...) e analisar as correlações entre variáveis” (Campenhoudt et al., 2017, p. 259).

Nas diversas questões colocadas no questionário, observaram-se diferenças entre as categorias de resposta. No entanto, torna-se necessário efetuar testes estatísticos para aferir até que ponto as diferenças obtidas nas respostas não foram meramente casuais. Assim, de forma a verificar e validar as hipóteses apresentadas, utilizou-se o teste não paramétrico do qui-quadrado (χ^2).

Este teste é utilizado em amostras grandes e testa as hipóteses de forma a concluir se a distribuição observada ocorre (Murteira, Ribeiro, Silva, Pimenta, & Pimenta, 2015; Webster, 2006). O teste do χ^2 compara a frequência observada com a frequência esperada de forma a confrontar hipóteses, permitindo rejeitar ou não, a chamada hipótese nula, ou H_0 (Murteira, et al., 2015). De forma a “medir a evidência que os dados fornecem a favor de H_0 ” é utilizado o *p-value* (Murteira, et al., 2015, 487). O valor de *p-value* deve ser comparado com determinados níveis de significância (α) previamente definidos. Habitualmente, utiliza-se o nível de significância de 5% (mas também 1% ou 10%). Deve, então, rejeitar-se a hipótese nula quando *p-value* < α (Murteira, et al., 2015; Webster, 2006).

7.1. Definição da amostra

O universo (N) que se propõe estudar respeita os beneficiários dos SSPSP, independentemente da sua condição (titular, aposentado, familiar, etc.). Desta forma, e como referido anteriormente, em janeiro de 2020 contabilizavam-se 76 193 (Cf. Anexo 2). No entanto, não foi possível obter a quantidade dos beneficiários menores de idade (<18 anos) pelo que, para efeitos de cálculo da amostra, se utilizou N = 76 193. Devido à possibilidade da distribuição dos questionários via *e-mail* institucional, através dos SSPSP, optou-se por um grau de confiança de 99% (0,99) e um erro amostral de 2,5% (D = 0,025).

Para calcular a amostra necessária para a realização do estudo foi utilizada a seguinte fórmula (Coelho, Pereira, Pinheiro, & Xufre, 2017, p. 82):

$$n = \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times \frac{1}{D^2}}{4 + z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times \frac{1}{D^2 N}}$$

A partir da utilização da supramencionada fórmula alcançou-se a amostra mínima de n = 2563. O estudo realizado recolheu 3042 inquéritos preenchidos, dos quais se excluíram: 14 inquéritos que não prestaram consentimento, e/ou não declararam por sua honra pertencerem aos SSPSP, ou possuem idade menor a 18 anos; 24 inquéritos devido a mal preenchimento (p. ex. idade/tempo de serviço não correspondia ao tipo de beneficiário) e 180 inquéritos por incorreto preenchimento da data de nascimento. Deste modo, foram validados 2824, mais 261 do que os necessários.

7.2. Instrumento de recolha de dados

O instrumento escolhido para proceder à recolha de dados foi o questionário a uma amostra representativa dos beneficiários dos SSPSP.

A opção pelo questionário deve-se ao facto de permitir “aceder a um elevado número de informações acerca dos indivíduos. Acerca do passado, da intimidade, de práticas atuais dificilmente abertas, por exemplo, à observação” (Gonçalves, 2004, p. 78). A aplicação de um método quantitativo como o questionário permite também a “possibilidade dos resultados das investigações destes últimos serem suscetíveis de comparação e de generalização” (Santo, 2010, p. 35).

Foi construído um questionário (Apêndice 3) constituído por 25 questões. As primeiras duas questões dizem respeito à aceitação da participação voluntária no estudo e a confirmação da condição de beneficiário dos SSPSP. As questões 3 a 6 servem para caracterizar o beneficiário (idade, local de residência e tipo de beneficiário). Caso se trate de um beneficiário titular, responderá às questões 7 a 12, que visam conhecer o ano de ingresso na PSP; se já assistiu a alguma sessão de esclarecimento sobre os SSPSP; se continuaria a pagar quotas caso não fosse obrigatório; se pretende continuar como beneficiário após a aposentação; se a qualidade dos serviços influenciaria a decisão de continuar como beneficiário; e se considera que uma maior satisfação com os SSPSP equivale a uma maior satisfação com a PSP. Caso na pergunta 6 o inquirido tenha selecionado a hipótese de beneficiário familiar, então responderá às perguntas 13 e 14, que questionam se já assistiu a alguma sessão de esclarecimento sobre os SSPSP e se, caso tivesse de pagar uma quota, se se manteria como beneficiário. Por fim, caso na pergunta 6 tenha sido selecionada a hipótese de beneficiário aposentado, então o inquirido responde às perguntas 15 a 17 que, para além de questionar o mesmo que nas primeiras duas questões dos beneficiários titulares (ano de ingresso na PSP e se já assistiu a uma sessão de esclarecimento sobre os SSPSP), questionam ainda a razão pela qual decidiu manter-se como beneficiário.

A parte final do questionário (questões 18 a 25) pretende avaliar a satisfação e o nível de conhecimento dos serviços prestados pelos SSPSP, e inclui questões sobre os serviços que os inquiridos conhecem e já utilizaram; a avaliação dos serviços; e se selecionarem a opção “nada satisfeitos” com algum dos serviços, indicariam o motivo (questão aberta); avaliação da imagem/comunicação dos SSPSP; avaliação global da satisfação; que serviços gostariam de ver implementados/reforçados; que subsídios gostariam de ver implementados/reforçados; e uma questão final aberta para sugestão de novos serviços. As questões com objetivo de avaliar a satisfação (19, 21 e 22) dos serviços, utilizam uma escala de Lickert de forma a analisar “opiniões que tenham relação direta ou indireta com o objeto a ser estudado” (Marconi & Lakatos, 2018, p. 121). Para além da escala de Lickert, nas questões em se pede uma avaliação de determinado serviço (19 e 21) foi criada a opção de “não utilizei” de forma a não enviesar as avaliações obtidas pelos inquiridos.

7.2.1. Procedimentos

O questionário foi construído e distribuído através da aplicação *web Google Forms*. Foi realizado um pré-teste ao questionário a 10 pessoas que fazem parte do universo em estudo e a 1 que não faz parte do universo. Não foi sugerida nenhuma alteração e todos os

participantes no pré-teste consideraram as perguntas percetíveis. O tempo de realização do questionário, durante o pré-teste, variou entre 3 e 10 minutos, sendo que o tempo médio de preenchimento foi de 5 minutos.

Antes da sua aplicação foi realizado um pedido de autorização à Direção Nacional da PSP (Cf. Anexo 13).

O questionário foi realizado entre os dias 3 e 17 de fevereiro de 2020 e distribuído através de *e-mail* a todos os beneficiários que possuem endereço associado à sua ficha de beneficiários dos SSPSP. Foram enviados 26 000 questionários. O *e-mail* enviado previa que o *link* que disponibilizava o questionário pudesse ser utilizado várias vezes de forma a possibilitar a participação dos familiares (que fossem beneficiários) no inquérito através do mesmo *link*.

7.3. Análise de dados

Para realizar a comparação das instituições de ASC mencionadas, foram utilizados os dados recolhidos na revisão bibliográfica e mencionados nos capítulos anteriores. Em relação às tabelas/gráficos construídos e os dados recolhidos através do questionário, estes foram tratados e analisados através do *software Pearson Education PHStat 4.1* e *Microsoft Office Excel 2019*.

8. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

8.1. Apresentação de resultados

8.1.1. Caracterização da amostra

A amostra possui 12% (n=352) de mulheres e 88% (n=2472) de homens. Do total de elementos que compõem a amostra, 17% (n=484) têm entre 18 – 34, 77% (n=2172) entre 35 – 59 e 6% (n=168) mais de 59, sendo que, a média de idades é de 45 anos. Em relação à distribuição geográfica, a amostra possui a seguinte distribuição: 4% (n=111) da Madeira, 5% (n=143) dos Açores, 3% (n=94) do Algarve, 4% (n=127) do Alentejo, 44% (n=1229) da Estremadura e Ribatejo, 5% (n=128) da Beira Interior, 11% (n=306) da Beira Litoral, 21% (n=585) de Entre Douro e Minho e 4% (n=101) de Trás os Montes e Alto Douro.

No que respeita ao tipo de beneficiários, 5% (n=149) são aposentados, 2% (n=51) são familiares e 93% (n=2624) são titulares.

Nos casos dos aposentados e familiares, o número de beneficiários que responderam aos questionários não é representativo das suas categorias. No caso dos beneficiários titulares, recorrendo à mesma fórmula para definir a amostra mínima necessária para um grau de confiança de 99% e uma precisão de 2,5% (sendo o universo 23479), verifica-se que seria necessária uma amostra de 2392, tendo-se obtido 2624 questionários corretamente preenchidos deste tipo de beneficiários. Pelo exposto, as conclusões retiradas poderão ser consideradas válidas em relação ao universo total e aos beneficiários titulares.

8.1.2. Resultados

As perguntas 8, 13 e 16 (Figura 12) eram idênticas para todo o tipo de beneficiários e pretendiam averiguar se os inquiridos alguma vez tinham assistido a alguma sessão de esclarecimento sobre o funcionamento dos SSPSP. Verificou-se que 87% (n=2454) nunca o tinham feito.

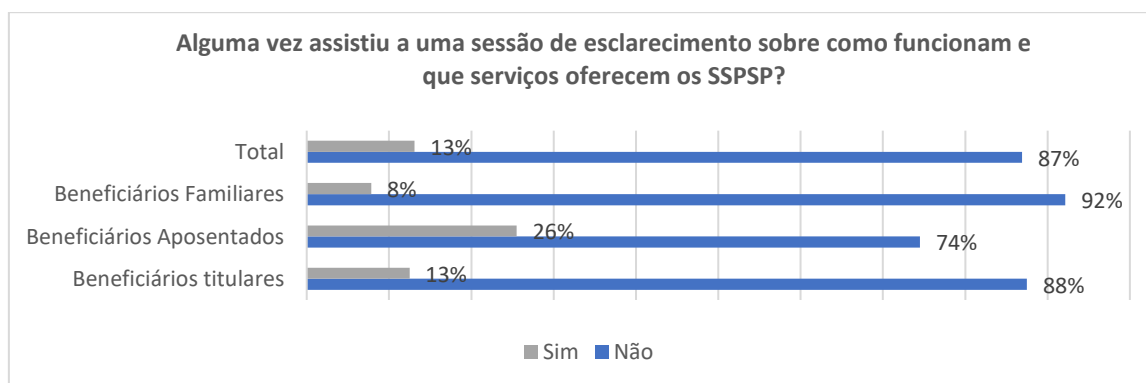


Figura 12 – Questões 8/13/16 - Sessão de esclarecimento sobre os SSPSP.

Nas questões 9 e 14 (Figura 13) pretendia-se avaliar a motivação dos inquiridos quanto à contribuição através de quotas.

A pergunta 9 (dirigida a beneficiários titulares) questionava se os beneficiários contribuiriam voluntariamente para os SSPSP caso não houvesse essa obrigatoriedade legal, sendo que 66% (n=1728) referiu que não continuaria a contribuir.

A questão 14 visava avaliar, no caso dos beneficiários familiares, se estes estariam dispostos a pagar uma quota mensal para continuar como beneficiários, registando-se neste caso também uma maioria (55%; n=28) de respostas negativas.

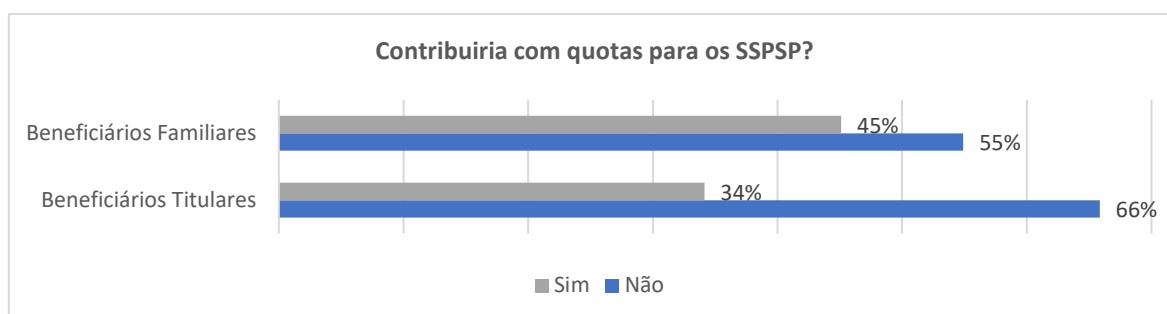


Figura 13 – Questões 9/14 - Contribuição através de quotas aos SSPSP.

A questão 10 (Figura 14) pretendia avaliar, no caso dos beneficiários titulares se, após a aposentação, pretendiam manter a condição de beneficiário dos SSPSP, sendo que 42% (n=2624) ainda não decidiram, 36% (n=954) desejam abandonar a condição de beneficiário e 22% (n=576) tencionam manter-se ligados aos SSPSP.

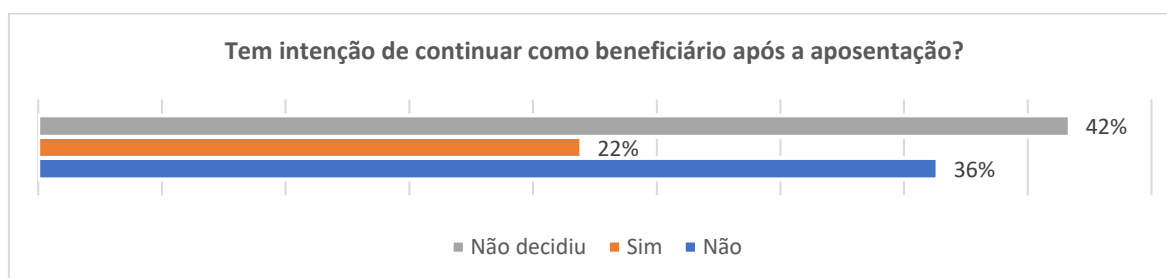


Figura 14 - Questão 10 - Intenção de ligação aos SSPSP após aposentação.

A questão 11 (Figura 15), também dirigida apenas a beneficiários titulares e relacionada com a anterior, tinha como intenção saber se uma maior qualidade dos serviços poderia influenciar a decisão de se manter como beneficiário após a aposentação, sendo que 83% (n=2187) consideraram que sim.

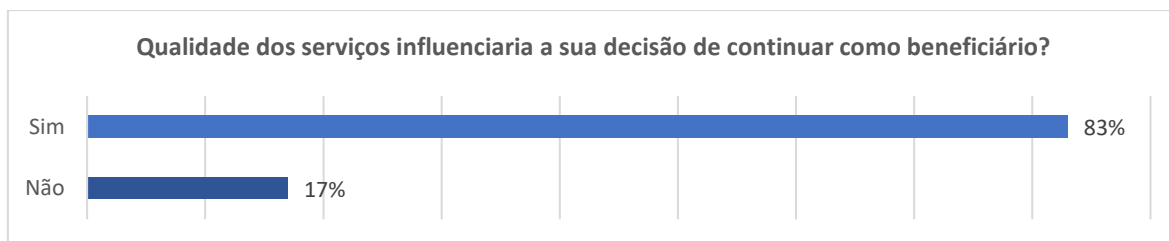


Figura 15 - Questão 11 - Qualidade dos serviços como fator de não desistência da condição de beneficiários aquando da aposentação.

A pergunta 12 (Figura 16), a última dirigida exclusivamente aos beneficiários titulares, pretendia verificar se, na opinião destes, caso a satisfação com os SSPSP aumentasse, aumentaria também a satisfação com a PSP como instituição, sendo que 79% (n=2071) responderam que sim.

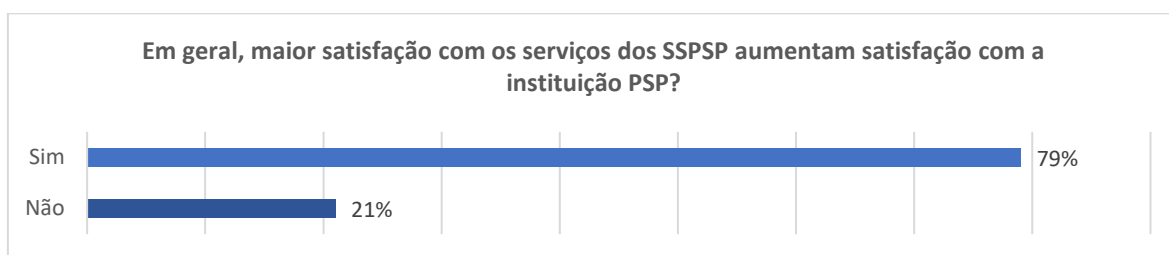


Figura 16 - Questão 12 - Maior satisfação com os serviços dos SSPSP aumenta a satisfação com a PSP enquanto instituição.

A questão 17 (Figura 17), dirigida a beneficiários aposentados, pretendia averiguar qual o motivo que os levou a continuar ligados aos SSPSP. Esta questão permitia uma escolha de múltiplas hipóteses. Foram apresentadas as hipóteses: qualidade dos serviços, variedade dos serviços; continuar a usufruir dos serviços; desconhecimento da possibilidade do abandono (desconhecimento do abandono); e outra (onde o inquirido poderia escrever). A opção “outra” registou 10 respostas, sendo que 2 destas referiam a questão da solidariedade como motivo da continuidade da ligação aos SSPSP e as 8 restantes referiam que, à data da aposentação, não era permitido o abandono da condição de beneficiário. A resposta mais escolhida foi a da continuidade de utilização dos serviços, com 81% (n=121).

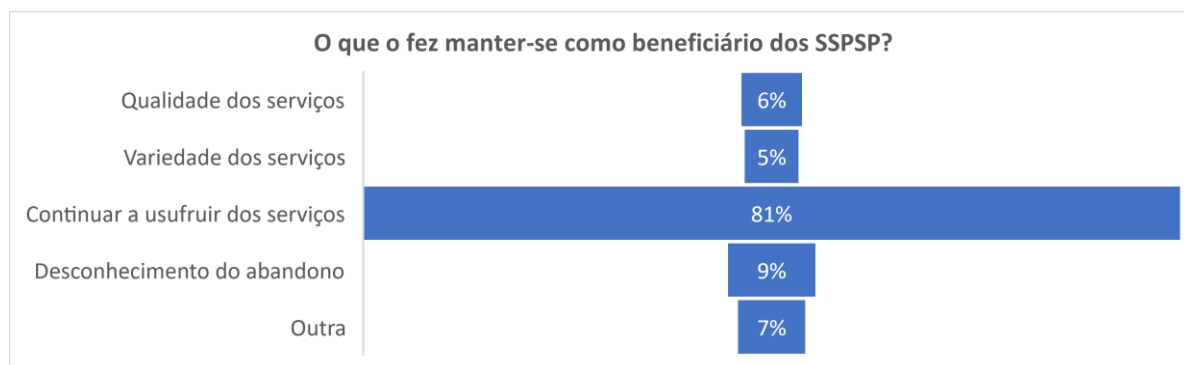


Figura 17 - Questão 17 - Motivos da permanência como beneficiário (Beneficiários Aposentados).

A questão 18 (Figura 18), pretendia avaliar o conhecimento/desconhecimento dos serviços prestados pelos SSPSP. Cerca de metade dos inquiridos (52%), conhece os serviços, mas nunca recorreu aos mesmos, sendo que apenas 11% admitem já ter recorrido aos serviços dos SSPSP. O nível de desconhecimento dos serviços é de 37%. O serviço mais conhecido e utilizado é o das estâncias de férias/parques de campismo, onde apenas 7% admite desconhecer tais serviços e a taxa de utilização ascende, neste caso, aos 49%. A este serviço seguem-se como mais conhecidos, as casas de passantes (apenas 18% desconhecem) e os protocolos (apenas 19% desconhecem). Se, ao conhecimento geral, retirarmos os serviços de turismo (entenda-se estâncias de férias/parques de campismo e casas de passantes), o nível de desconhecimento dos serviços aumenta para 42% e o nível de utilização diminui para os 7%.

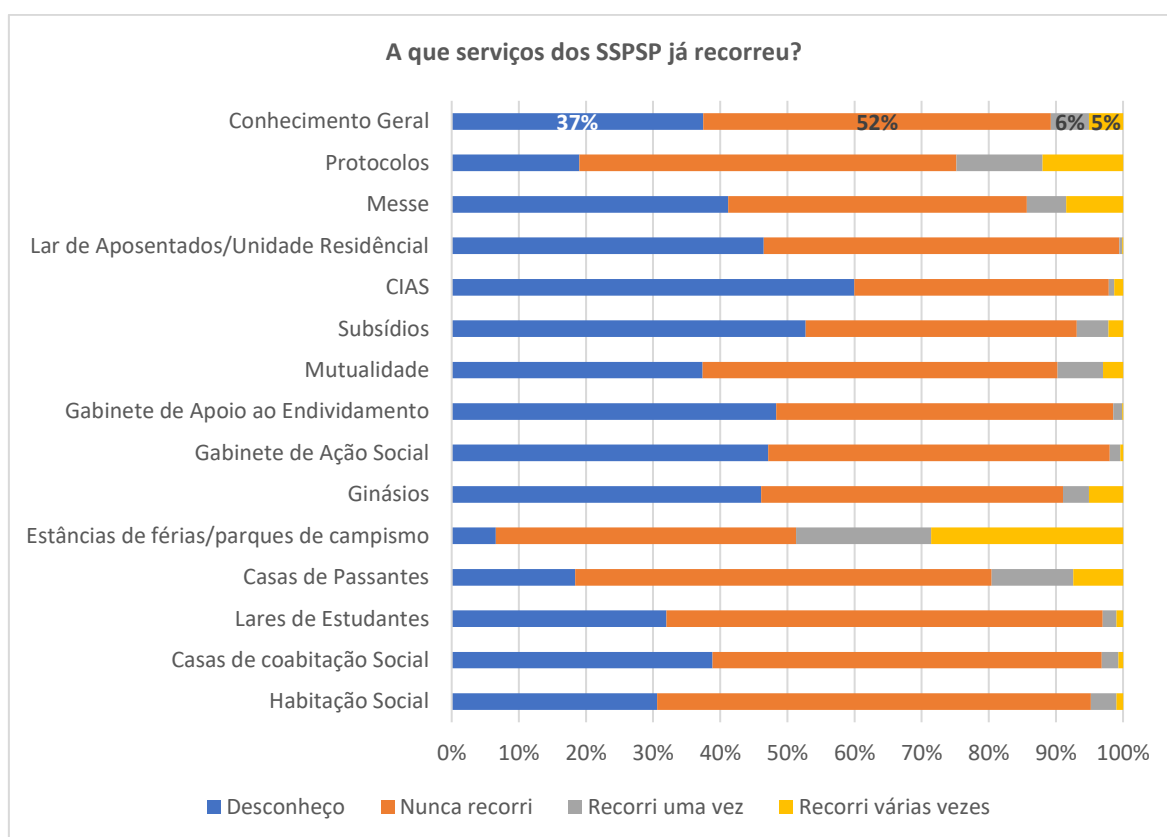


Figura 18 - Questão 18 - Conhecimento dos serviços dos SSPSP.

A pergunta 19 (Figura 19) pretendia obter uma avaliação, numa escala de 1 a 5, dos serviços dos SSPSP, por parte de quem já os utilizou. Como se pode verificar na questão anterior existe uma grande percentagem dos inquiridos que nunca utilizaram os serviços (exceto nos casos das infraestruturas destinadas a turismo e nos protocolos). A melhor avaliação foi obtida no serviço de messe, com 3,35, seguida das casas de passantes, com 3,23. Já a classificação mais baixa registou-se no serviço de habitação social, com 2,25.

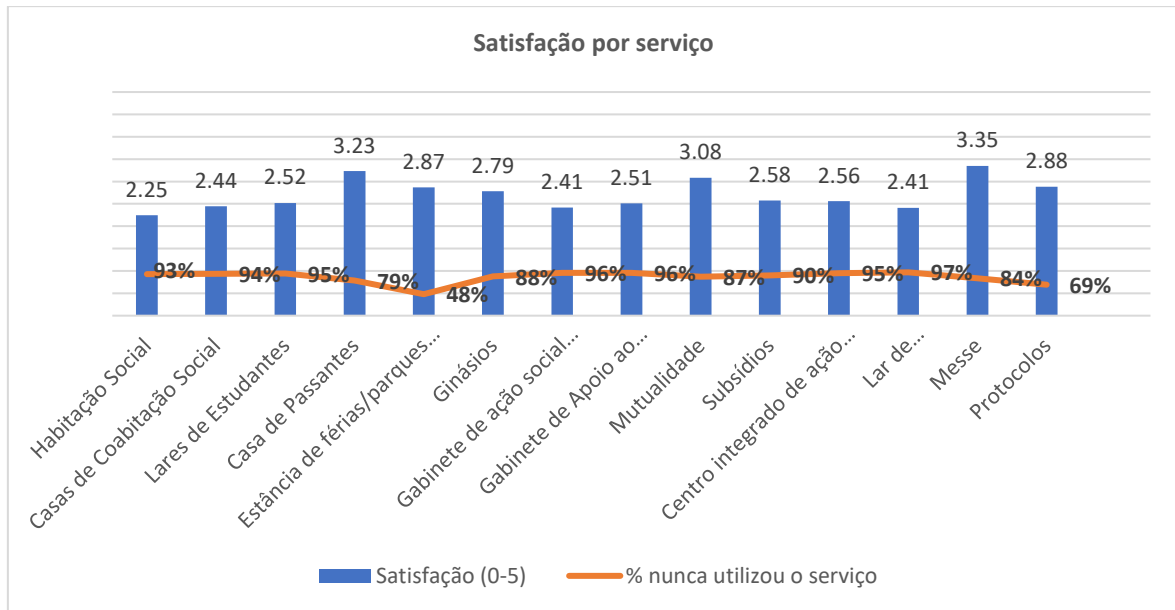


Figura 19 - Questão 19 - Satisfação por serviços dos SSPSP.

A questão 20 (pergunta de resposta aberta e opcional) encontra-se relacionada diretamente com a 19 e pretendia saber a razão, no caso da seleção do valor 1, na base de algumas das avaliações do serviço. Foram obtidas 530 respostas, e, para analisar os motivos que levaram a atribuir a classificação de 1, as respostas foram catalogadas em categorias (algumas em várias), obtendo-se os seguintes resultados: pouca oferta - 17% (n=91); falta de informação sobre o serviço - 7% (n=37); mau estado das instalações - 22% (n=115); mau atendimento - 6% (n=33); localização do serviço - 7% (n=35); falta de resposta à solicitação - 2% (n=11); falta de qualidade do serviço - 19% (n=100); não conseguir usufruir do serviço - 12% (n=61); preço excessivo do serviço - 8% (n=42); demasiada burocracia - 3% (n=16); foram ainda consideradas 31 respostas (6%) inadmissíveis por não serem perceptíveis ou não apresentarem nenhuma razão. Destacam-se como maiores causas para atribuição da classificação 1, o mau estado das instalações e a falta de qualidade do serviço.

A questão 21 (Figura 20) era idêntica à 19, no entanto pretendia avaliar a satisfação com a imagem e comunicação dos SSPSP. Neste caso, verifica-se que o nível de desconhecimento/não utilização dos meios apresentados é bastante menor.

Nesta questão, o atendimento telefónico registou a pior média de satisfação, com 2,36, em contraste com o atendimento presencial, que contou com uma média de 2,90, a melhor na imagem/comunicação.

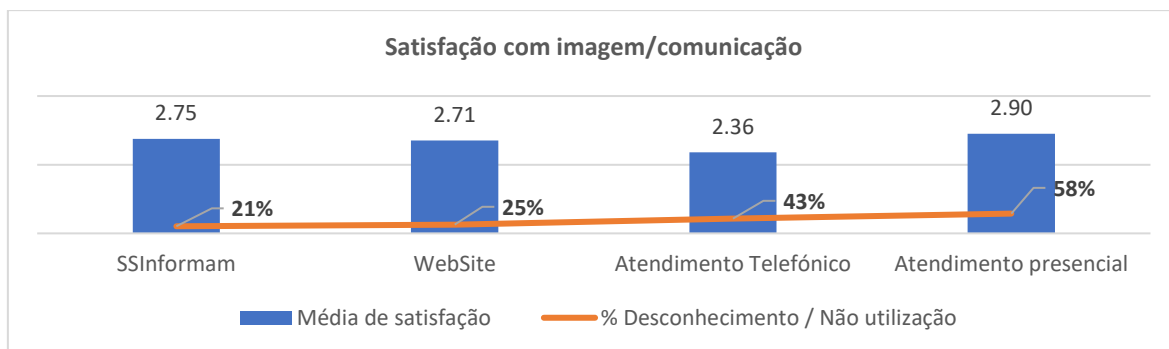


Figura 20 - Questão 21 - Satisfação com imagem/comunicação.

A questão 22 pretendia avaliar a satisfação dos beneficiários (numa escala de 1 a 5), obtendo-se um resultado médio de 2,47.

A questão 23 (Figura 21) (questão de escolha múltipla) tinha como objetivo apresentar serviços aos inquiridos que estes gostassem de ver reforçados e/ou implementados nos SSPSP. A maioria dos inquiridos (58%) indicou como preferência a criação de um serviço de creche/infantário por parte dos SSPSP, seguido da possibilidade da utilização de infraestruturas de turismo de outras polícias (46%).

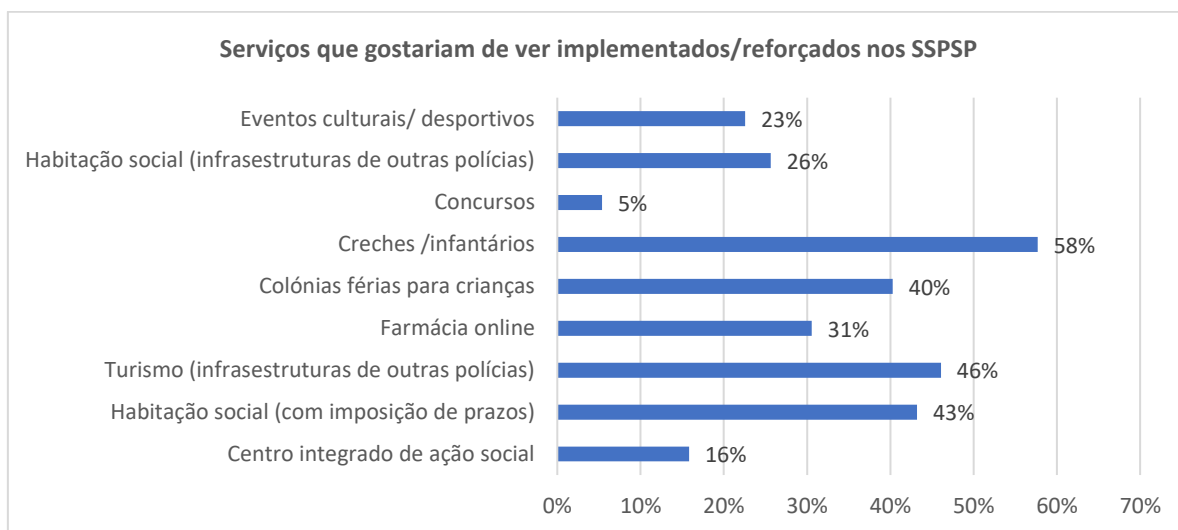


Figura 21 - Questão 23 - Serviços que gostariam de ver implementados/reforçados nos SSPSP.

A pergunta 24 (Figura 22), também dirigida para a implementação de novos serviços nos SSPSP, questionava sobre que outros subsídios gostariam de ver atribuídos pelos SSPSP. A hipótese mais escolhida foi a de estudos universitários relacionados com a profissão (53%), seguida de subsídio para creches/infantários e subsídio para aluguer de residências (1ª colocação ou transferência por promoção), ambas com 50%. Esta questão possuía a hipótese de indicar outros, sendo que foram sugeridos subsídios para residência em lar, apoio a doença prolongada e transporte. Foram consideradas 34 respostas inválidas (na opção

outro) por serem: subsídios repetidos relativamente às opções fornecidas, respostas impercetíveis e/ou apenas reclamações sobre os SSPSP.

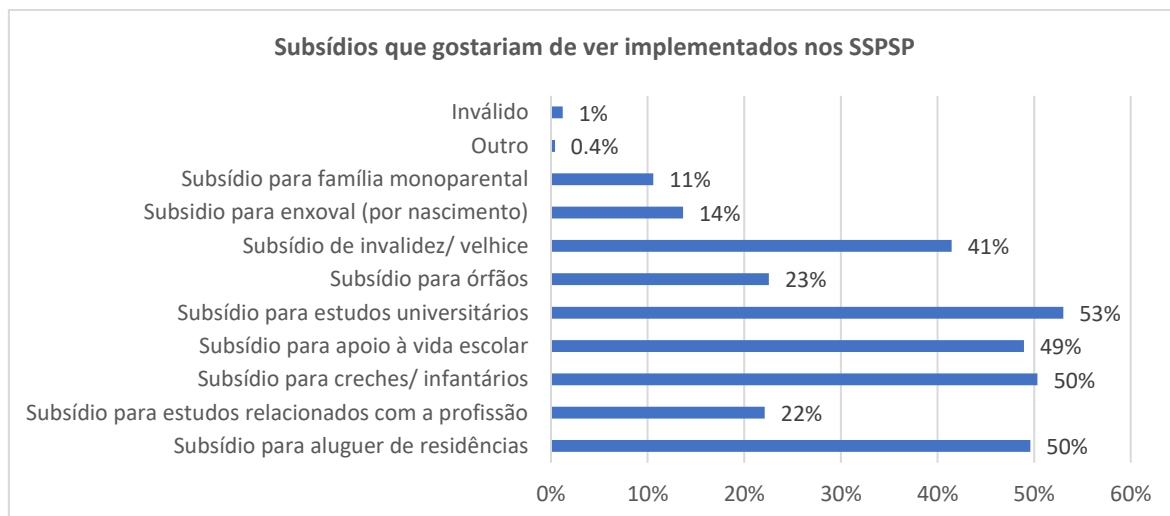


Figura 22 - Questão 24 - Subsídios que gostariam de ver implementados nos SSPSP.

Por fim, a questão 25, ao ser apresentada sob a forma de resposta aberta, pretendia averiguar se os inquiridos sugeriam alguma proposta para serem implementados novos serviços. Foram obtidas 645 respostas. Destas, 5% nada afirmaram; 36% foram críticas aos SSPSP e ao seu funcionamento; 11% propunham a extinção e/ou o fim dos descontos obrigatórios; 15% indicou serviços/subsídios apresentados anteriormente no estudo ou que já existem nos SSPSP, sendo que o mais destacado foi o da criação de creches; 17% sugeriu reforço e localização por vários pontos do país dos serviços já existentes (nomeadamente: protocolos, ginásios, CIAS, lares de estudantes, messe e lar de aposentados); 4% solicitou a realização de ações de divulgação; e 2% a renovação do *website*. Em relação às propostas de novos serviços, 14 inquiridos recomendam a implementação de camaratas nos comandos metropolitanos, 2 a criação de salas de estudos para crianças, 1 a abertura de uma colónia de férias na Serra da Estrela, 3 a possibilidade da presença de animais nas estâncias de férias, sendo que uma das pessoas refere também a criação de um canil/gatil, 3 pessoas registaram interesse no regresso do circo, 4 na criação de um subsídio para despesas inopinadas (como médicas, domésticas e habitação temporária), 3 pessoas sugeriram a possibilidade de organização de formação/*workshops*, 2 pessoas a existência de uma estrutura que possa ser alugada para realização de eventos e 1 inquirido recomendou a atribuição de cabazes de natal aos beneficiários.

8.2. Discussão de resultados

Neste estudo foram propostas 5 hipóteses, que agora se discutirão relativamente à sua verificação.

H1: A maioria dos beneficiários dos SSPSP está insatisfeita com os serviços prestados por esta entidade.

Para analisar esta hipótese, as respostas de “1” e “2” foram agrupadas numa categoria, assim como as respostas “4” e “5”. Não foram consideradas as respostas de “Nunca utilizei”, visto que não refletiam qualquer avaliação dos serviços.

	1-2	3	4-5	Total
Habitação Social	117 (58%)	52 (26%)	32 (16%)	201 (100%)
Casas de Coabitação Social	90 (50%)	55 (31%)	35 (19%)	180 (100%)
Lares de Estudantes	73 (48%)	40 (26%)	39 (26%)	152 (100%)
Casa de Passantes	162 (27%)	145 (24%)	298 (49%)	605 (100%)
Estância de férias/parques de campismo	511 (35%)	484 (33%)	472 (32%)	1467 (100%)
Ginásios	128 (38%)	112 (33%)	100 (29%)	340 (100%)
Gabinete de ação social (apoio social)	65 (53%)	31 (25%)	27 (22%)	123 (100%)
Gabinete de Apoio ao Endividamento	58 (50%)	32 (28%)	25 (22%)	115 (100%)
Mutualidade	125 (35%)	79 (22%)	153 (43%)	357 (100%)
Subsídios	137 (49%)	70 (25%)	70 (25%)	277 (100%)
Centro integrado de ação social	63 (48%)	35 (27%)	32 (25%)	130 (100%)
Lar de aposentados/Unidade residencial	47 (54%)	24 (28%)	16 (18%)	87 (100%)
Messe	96 (21%)	134 (29%)	234 (50%)	464 (100%)
Protocolos	320 (37%)	264 (30%)	283 (33%)	867 (100%)

Tabela 1 - Análise da hipótese 1.

Analizando os dados na tabela (Tabela 1), para a maior parte dos serviços a hipótese mais escolhida foi a de “1-2”, com exceção da Casa de Passantes, Mutualidade e da Messe em que os inquiridos demonstram maior satisfação. Verifica-se que em cerca de 79% dos serviços predomina a insatisfação. **Considera-se a hipótese verificada.**

Para esta hipótese considerou-se como H_0 a inexistência de diferença entre as proporções das categorias “1-2”, “3” e “4-5” (ou, dito de outra forma, que a diferença é estatisticamente igual a zero). Foi realizado o teste do χ^2 , obtendo-se os resultados apresentados na tabela 2. Não se verifica evidência estatística para rejeitar a hipótese H_0 no caso dos serviços: estâncias de férias/parques de campismo e ginásio. No caso dos protocolos, existe evidência contra a hipótese H_0 ao nível de significância 10. Os serviços CIAS e o Lar de aposentados/Unidade residencial, existe evidência contra a hipótese H_0 ao nível de significância 5%. Em todos os outros serviços a hipótese H_0 é rejeitada ao nível de

significância de 1%, pelo que se conclui que as diferenças entre categorias são estatisticamente significativas ao nível de significância de 1%.

	χ^2
Habitação Social	59,571***
Casas de Coabitação Social	26,112***
Lares de Estudantes	14,941***
Casa de Passantes	70,508***
Estância de férias/parques de campismo	1,797
Ginásios	3,552
Gabinete de ação social (apoio social)	21,496***
Gabinete de Apoio ao Endividamento	15,945***
Mutualidade	23,735***
Subsídios	32,767***
Centro integrado de ação social	13,642**
Lar de aposentados/Unidade residencial	18,051**
Messe	66,417***
Protocolos	5,757*

Nota: * p-value<0,1; ** p-value<0,05; *** p-value<0,001.

Tabela 2 - Teste do qui-quadrado para a hipótese 1.

H2: A maioria dos beneficiários desconhece grande parte dos serviços prestados pelos SSPSP.

De forma a verificar esta hipótese, agruparam-se os dados obtidos na questão 18 (conhecimento dos serviços) em apenas duas categorias. As respostas “Conheço, mas nunca utilizei”; “Recorri uma vez” e “Recorri várias vezes”, foram agrupadas na categoria “Conheço”, ficando a outra resposta na categoria “Desconheço” (Cf. Tabela 3).

	Desconheço	Conheço
Habitação Social	864 (31%)	1960 (69%)
Casas de coabitação Social	1097 (39%)	1727 (61%)
Lares de Estudantes	903 (32%)	1921 (68%)
Casas de Passantes	520 (18%)	2304 (82%)
Estâncias de férias/parques de campismo	185 (7%)	2639 (93%)
Ginásios	1302 (46%)	1522 (54%)
Gabinete de Ação Social	1332 (47%)	1492 (53%)
Gabinete de Apoio ao Endividamento	1366 (48%)	1458 (52%)
Mutualidade	1055 (37%)	1769 (63%)
Subsídios	1489 (53%)	1335 (47%)
CIAS	1693 (60%)	1131 (40%)
Lar de Aposentados/Unidade Residencial	1312 (46%)	1512 (54%)
Messe	1163 (41%)	1661 (59%)
Protocolos	537 (19%)	2287 (59%)
Total	14816 (37%)	24718 (63%)

Tabela 3 - Análise da hipótese 2.

Verifica-se que apenas 37% dos inquiridos não conhece os serviços no geral. Apenas nos casos dos Subsídios e do CIAS a percentagem de inquiridos que desconhece os serviços é superior àquela que conhece. Maioritariamente verifica-se que os beneficiários conhecem os serviços, mas nunca os utilizaram. **Considera-se a hipótese não verificada.**

Para esta hipótese considerou-se como H_0 não existência de diferença entre as proporções das categorias “Desconheço” e “Conheço”. Foi realizado o teste do χ^2 obtendo-se os resultados apresentados na tabela 4. No caso do gabinete de apoio ao endividamento verifica-se evidência contra a hipótese H_0 apenas ao nível de significância de 10%. Nos casos do gabinete de ação social e dos subsídios existe evidência contra a hipótese H_0 ao nível de significância de 5%. Em todos os outros casos a hipótese H_0 é rejeitada ao nível de significância de 1%, o que indica que se rejeita a hipótese de inexistência de diferenças entre as categorias “Desconheço” e “Conheço”.

	χ^2
Habitação Social	425,36***
Casas de Coabitação Social	140,55***
Lares de Estudantes	366,97***
Casa de Passantes	1127***
Estância de férias/parques de campismo	2132,48***
Ginásios	17,14***
Gabinete de ação social (apoio social)	9,07**
Gabinete de Apoio ao Endividamento	2,9971*
Mutualidade	180,52***
Subsídios	8,40**
Centro integrado de ação social	111,84***
Lar de aposentados/Unidade residencial	14,16***
Messe	87,82***
Protocolos	1084,45***

Nota: * p-value<0,1; ** p-value<0,05; *** p-value<0,001.

Tabela 4 - Teste do qui-quadrado para a hipótese 2.

H3: Os canais existentes de comunicação e imagem dos SSPSP, não são suficientes/eficazes para que a opinião dos beneficiários acerca dos mesmos seja mais positiva.

De forma a verificar esta hipótese, foi realizado um cruzamento entre a questão 21 (que visava avaliar a satisfação com a comunicação/imagem dos SSPSP) e a questão 20 (que visava avaliar a satisfação com os SSPSP em geral). Foi construída uma tabela para cada um dos meios de comunicação/imagem dos SSPSP e comparada com as respostas com a satisfação global com os SSPSP (Cf. Tabelas 5 a 8). A satisfação global bem como a

satisfação com os meios de comunicação/imagem foi agrupada em categorias “1-2”, “3” e “4-5”.

SSInformam		Satisfação global			
		1-2	3	4-5	Total
	Desconheço/Nunca utilizei	382 (14%)	145 (5%)	57 (2%)	584 (21%)
	1-2	700 (25%)	137 (5%)	17 (1%)	854 (30%)
	3	249 (9%)	467 (17%)	126 (4%)	842 (30%)
	4-5	54 (2%)	180 (6%)	310 (11%)	544 (19%)
	Total	1385 (49%)	929 (33%)	510 (18%)	2824 (100%)

Tabela 5 - Análise hipótese 3 (SSInformam)

Website		Satisfação global			
		1-2	3	4-5	Total
	Desconheço/Nunca utilizei	436 (15%)	187 (7%)	95 (3%)	718 (25%)
	1-2	653 (23%)	158 (6%)	19 (1%)	830 (29%)
	3	246 (9%)	432 (15%)	126 (4%)	804 (28%)
	4-5	50 (2%)	152 (5%)	270 (10%)	472 (17%)
	Total	1385 (49%)	929 (33%)	510 (18%)	2824 (100%)

Tabela 6 - Análise hipótese 3 (Website)

Atendimento telefónico		Satisfação global			
		1-2	3	4-5	Total
	Desconheço/Nunca utilizei	711 (25%)	366 (13%)	133 (5%)	1210 (43%)
	1-2	560 (20%)	245 (9%)	70 (2%)	875 (31%)
	3	90 (3%)	234 (8%)	124 (4%)	448 (16%)
	4-5	24 (1%)	84 (3%)	183 (6%)	291 (10%)
	Total	1385 (49%)	929 (33%)	510 (18%)	2824 (100%)

Tabela 7 - Análise hipótese 3 (Atendimento telefónico)

Atendimento Presencial		Satisfação global			
		1-2	3	4-5	Total
	Desconheço/Nunca utilizei	897 (32%)	522 (18%)	206 (7%)	1625 (58%)
	1-2	343 (12%)	71 (3%)	10 (0,4%)	424 (15%)
	3	95 (3%)	204 (7%)	60 (2%)	359 (13%)
	4-5	50 (2%)	132 (5%)	234 (8%)	416 (15%)
	Total	1385 (49%)	929 (33%)	510 (18%)	2824 (100%)

Tabela 8 - Análise hipótese 3 (Atendimento presencial)

No caso do SSInformam (Tabela 5) e do Website (Tabela 6), verifica-se que maioritariamente (25% e 23%, respetivamente) dos inquiridos que classificaram com “1-2” este meio de comunicação/imagem também avaliaram negativamente os SSPSP (satisfação).

No caso do atendimento telefónico (Tabela 7), verifica-se que maioritariamente (25%) dos inquiridos, que desconhecem/nunca utilizaram este meio de comunicação/imagem, avaliaram negativamente (“1-2”) os SSPSP (satisfação). Caso se

examine os inquiridos que conhecem este meio, denota-se que 20% (segunda maior percentagem) classificaram negativamente “1-2” o atendimento telefónico e da mesma forma os SSPSP.

No caso do atendimento presencial (Tabela 8), verifica-se que, maioritariamente (32%), os inquiridos que desconhecem/nunca utilizaram este meio de comunicação/imagem avaliaram negativamente (“1-2”) os SSPSP (satisfação). Caso se examine os inquiridos que conhecem o meio de comunicação/imagem, verifica-se que 12% (terceira maior percentagem) avaliaram negativamente “1-2” o atendimento presencial e da mesma forma os SSPSP. **Considera-se a hipótese verificada.**

Para esta hipótese considerou-se como H_0 que não existe diferença entre as proporções das categorias. Foi realizado o teste do χ^2 para cada uma das tabelas apresentadas (tabelas 5 a 8), obtendo-se os resultados apresentados na tabela 9. Em todos os casos constata-se evidência contra a hipótese H_0 ao nível de significância de 1%.

	χ^2
SSInformam (Tabela 5)	1276,382***
Website (Tabela 6)	1058,085***
Atendimento telefónico (Tabela 7)	729,0909***
Atendimento presencial (Tabela 8)	770,7202***

Nota: * p-value<0,1; ** p-value<0.05; *** p-value<0.001.

Tabela 9 -Teste do qui-quadrado para a hipótese 3.

H4: Caso não fosse imperativo pela Lei, a maioria dos beneficiários dos SSPSP desistiria de o ser.

Como referido no capítulo 3, a imposição legal de contribuição com quotizações para os SSPSP apenas se aplica aos beneficiários titulares e aposentados. Uma vez que os beneficiários aposentados gozam da possibilidade de abandonar a condição de beneficiário e, dessa forma, deixar de pagar as quotas aos SSPSP, esta questão foi apenas colocada aos beneficiários titulares.

Se não fosse legalmente imposto contribuiria para os SSPSP?			
Beneficiários	Não	Sim	Total
Titulares	1728 (66%)	896 (34%)	2624 (100%)

Tabela 10 - Análise da hipótese 4.

De acordo com a tabela 10, verifica-se que a maioria dos beneficiários titulares deixaria de contribuir com quotas caso fosse possível. A ideia de abandono do pagamento

de quotas/extinção dos SSPSP foi também sugerida por cerca de 70 dos inquiridos na pergunta 25 (pergunta de resposta aberta que questionava se o inquirido tinha sugestões para novos serviços). Pelo exposto, **considera-se a hipótese verificada.**

Para esta hipótese, considerou-se como H_0 que não existe diferença entre as proporções das categorias “Sim” e “Não”. Foi realizado o teste do χ^2 , obtendo-se o resultado apresentado na tabela 11. Afere-se evidência contra a hipótese H_0 ao nível de significância de 1%.

	χ^2
Tabela X	236,8048***

Nota: * p-value<0,1; ** p-value<0.05; *** p-value<0.001.

Tabela 11 - Teste do qui-quadrado para a hipótese 4.

H5: Maioritariamente, os beneficiários procuram os SSPSP para usufruir dos espaços para gozo de férias.

Ora, os SSPSP possuem dois serviços que têm como finalidade o usufruto para gozo de férias (infraestruturas de turismo) a saber: as casas de passantes e as estâncias de férias/parque de campismo.

Nesta comparação entre utilização de serviços, devem ser excluídos os serviços para suprimento de necessidades sociais tais como: habitação social, casas de coabitação social, gabinete de apoio ao endividamento, gabinete de ação social, subsídios, lares de estudantes e o Lar de Aposentados/Unidade Residencial. A comparação deve ser apenas efetuada entre os serviços presentes na tabela abaixo (Tabela 12).

	Desconheço o serviço	Conheço, mas nunca recorri	Recorri uma vez	Recorri várias vezes
Casas de Passantes	520 (18%)	1751 (62%)	344 (12%)	209 (7%)
Estâncias de férias/parques de campismo	185 (7%)	1263 (45%)	569 (20%)	807 (29%)
Ginásios	1302 (46%)	1269 (45%)	110 (4%)	143 (5%)
CIAS	1693 (60%)	1071 (38%)	23 (1%)	37 (1%)
Messe	1163 (41%)	1257 (45%)	165 (6%)	239 (8%)
Protocolos	537 (19%)	1586 (56%)	363 (13%)	338 (12%)

Tabela 12 - Análise hipótese 5.

Tendo em conta os dados apresentados na tabela 12, que avalia o conhecimento dos serviços por parte dos beneficiários e a utilização desses mesmos serviços, denota-se que os únicos serviços que apresentam uma utilização (pelo menos uma vez) com percentagem superior a 10% são as casas de passantes (12%), as estâncias de férias/parque de campismo

(20%) e os protocolos (13%). Se analisarmos a coluna que avalia a utilização de “várias vezes”, as casas de passantes e os protocolos têm uma ligeira descida para 7% e 12% respetivamente. Já as estâncias de férias/parque de campismo apresentam uma subida para os 29%. Percebe-se então que as infraestruturas dedicadas ao turismo têm uma utilização superior aos outros serviços, principalmente aquela (estâncias de férias/parque de campismo) que apenas tem essa finalidade. Pelo exposto **considera-se a hipótese verificada**.

Para esta hipótese, considerou-se como H_0 inexistência de diferença entre as proporções das respostas. Foi realizado o teste do χ^2 obtendo-se os resultados expostos na tabela 13. Em todos os casos existe evidência para rejeição da hipótese H_0 ao nível de significância de 1%.

	χ^2
Casas de Passantes	2131.266***
Estâncias de férias/parques de campismo	864.9575***
Ginásios	1904.207***
CIAS	2863.235***
Messe	1449.32***
Protocolos	1495.799***

Nota: * p-value<0,1; ** p-value<0.05; *** p-value<0.001.

Tabela 13 - Teste do qui-quadrado para a hipótese 5.

Em relação ao objetivo do estudo, a análise da satisfação dos beneficiários dos SSPSP, como referido na apresentação de resultados, registou-se uma **média de satisfação de 2,47**.

A moda (Cf. Tabela 14) do nível de satisfação foi 3, com 33% das respostas, no entanto, seguida pelo 1. Caso se agrupem as respostas em negativas (1-2), neutra (3) e positivas (4-5), verifica-se que quase metade dos inquiridos se encontra insatisfeito com os SSPSP.

Satisfação Global		
1	716 (25%)	1385 (49%)
2	669 (24%)	
3	929 (33%)	929 (33%)
4	412 (15%)	510 (18%)
5	98 (3%)	

Tabela 14 - Satisfação global com os SSPSP.

Verifica-se, portanto, que existe **insatisfação**, por parte dos beneficiários, com os SSPSP.

Para testar a significância estatística da insatisfação com os SSPSP considerou-se como H_0 que não existiria diferença entre as proporções das categorias negativas (1-2), neutra (3) e positivas (4-5). Foi realizado o teste do χ^2 , obtendo-se o resultado apresentado na tabela 15. Existe evidência contra a hipótese H_0 ao nível de significância de 1%, donde se pode concluir que a insatisfação por parte dos beneficiários com os SSPSP é estatisticamente significativa.

	χ^2
Tabela 14	608,9982***

Nota: * p-value<0,1; ** p-value<0.05; *** p-value<0.001.

Tabela 15 -Teste do qui-quadrado para a satisfação global.

9. CONCLUSÃO

Esta investigação teve como intenção avaliar o grau de satisfação dos beneficiários dos SSPSP com os serviços prestados pela instituição. Foi realizada uma revisão da literatura a conceitos fundamentais nesta investigação: serviço social, ação social complementar e satisfação.

Acerca do serviço social, contactou-se que, ao contrário da geral atribuição do aparecimento deste conceito após a 2ª guerra mundial, este surge no século XIX com o aparecimento do *welfare state* e é definido pelo IFSW como a promoção ao desenvolvimento e coesão social. Por outro lado, o levantamento bibliográfico permitiu perceber que a criação de um sistema de ação social complementar em Portugal teve como grande objetivo evitar a acumulação de benefícios entre o regime geral e os regimes especiais. Por fim, a definição do conceito de satisfação revelou-se complexa quando aplicada a este estudo, uma vez que as definições existentes são aplicáveis ao nível da gestão de recursos humanos ou ao nível do *marketing*, numa perspetiva de cliente. Verificou-se, então, que nenhum dos conceitos (*marketing*/gestão de recursos humanos) se adequava inteiramente ao estudo em questão. No entanto, o que mais similitudes apresentava com o objeto em estudo era o conceito de satisfação ligado ao *marketing*, que associa a satisfação com a resposta a uma experiência de um produto e/ou serviço.

De forma a levar a cabo o objetivo do trabalho, foi realizado, numa primeira fase, um estudo acerca da organização dos SSPSP, os seus recursos humanos, património e os serviços que prestam. Para além do estudo dos SSPSP foram selecionadas duas forças de segurança congéneres, que possuísem instituições com a mesma finalidade que os SSPSP. Assim, foram escolhidas a Guarda Nacional Republicana e o *Cuerpo Nacional de Policía*, que possuem respetivamente, os SSGNR e o programa de ASCNP. Foi efetuado um estudo às referidas instituições, com ênfase nos serviços que estas oferecem aos seus respetivos beneficiários.

Para estudar a satisfação dos beneficiários dos SSPSP formularam-se cinco hipóteses: A maioria dos beneficiários dos SSPSP está insatisfeita com os serviços prestados por esta entidade (H1); A maioria dos beneficiários desconhece grande parte dos serviços prestados pelos SSPSP (H2); Os canais existentes de comunicação e imagem dos SSPSP, não são suficientes/eficazes para que a opinião dos beneficiários acerca dos mesmos seja mais positiva (H3); Caso não fosse imperativo da Lei, a maioria dos beneficiários dos SSPSP

desistiria de o ser (H4); Maioritariamente, os beneficiários procuram os SSPSP para usufruir dos espaços para gozo de férias (H5).

De forma a verificar ou refutar as hipóteses levantadas, foi implementado um questionário a uma amostra de beneficiários. Analisados os resultados, com exceção de H2, todas as hipóteses foram verificadas. Deste modo:

1. Com exceção de três serviços prestados pelos SSPSP, os beneficiários demonstram insatisfação com todos os outros (H1);
2. Maioritariamente, os beneficiários dos SSPSP conhecem os serviços por estes prestados, com exceção de dois. Verifica-se ainda que a maior parte dos beneficiários, apesar de conhecerem os serviços, nunca usufruíram dos mesmos (H2);
3. Através do cruzamento das respostas sobre a satisfação global e a avaliação aos canais de comunicação/imagem, verificou-se que maioritariamente os beneficiários que desconhecem e/ou avaliam negativamente os canais de comunicação/imagem apresentam uma insatisfação para com os SSPSP (H3);
4. Verificou-se que, caso não fosse legalmente imposto, a maior parte dos beneficiários titulares não contribuiria através de quotas (H4);
5. Analisando apenas os serviços que não tem por finalidade o suprimento de necessidades sociais, apurou-se que os serviços direcionados principalmente ao turismo são os mais utilizados (H5).

Em relação à análise da satisfação global com os SSPSP, registou-se uma média de 2,47 (escala de 1 a 5) e, ao agrupar as respostas em negativas (valores 1 e 2), neutra (valor 3) e positivas (valores 4 e 5), verificou-se que 49% das respostas são negativas.

Em suma, o objetivo seria o de avaliar a satisfação dos beneficiários, e verificou-se que, de facto, estes não se encontram satisfeitos. Para atingir essa satisfação, e visto que o aumento da satisfação estava incluído nos objetivos estratégicos do Plano Estratégico 2017-2019 dos SSPSP, propõe-se a inclusão de novos serviços e/ou alteração de alguns destes, de forma a ir ao encontro das expectativas dos beneficiários. Os resultados do inquérito demonstram que há uma preferência pela existência de serviços relacionados com creches/infantários, visto ter sido o serviço mais referido nas sugestões. No que respeita aos subsídios, os inquiridos demonstraram preferência por introduzir verbas que apoiem os estudos, aluguer de residências e subsidiação para creches. Para além do enunciado, e tendo

em conta os resultados apresentados, uma melhoria nos canais de comunicação/imagem poderá ser benéfica para melhorar os níveis de satisfação dos beneficiários com os SSPSP.

Apesar de os resultados acerca da satisfação serem negativos, importa realçar que a génese dos SSPSP é a assistência social, pelo que não devem ser vistos como um mero prestador de serviços, mas sim como uma instituição que auxilia os seus beneficiários em momentos difíceis. Por exemplo, em 2010, verificou-se um aumento dos subsídios a fundo perdido, atribuídos aos beneficiários, devido ao desastre natural ocorrido na ilha da Madeira. Em 2012, ano em que foram implementadas duras medidas de austeridade por parte do XIX Governo Constitucional de Portugal, registaram-se aumentos no número e valor dos empréstimos concedidos pelos SSPSP e do número de refeições servidas pela messe.

Verificou-se ainda que 79% dos beneficiários titulares acreditam que uma maior satisfação com os SSPSP significa uma maior satisfação com a PSP como entidade patronal. Dito de outra forma, o aumento da satisfação com os SSPSP poderá ter um impacto positivo na instituição PSP.

Durante a realização deste trabalho científico verificaram-se algumas limitações. Na parte inicial de revisão da literatura, confirmou-se que a bibliografia específica sobre serviço social é ainda bastante escassa, pelo que se recorreu a documentos oficiais (relatórios) para colmatar essa escassez. Situação reforçada pela ideia defendida por Vilar (2003): “estamos ainda longe de o serviço social ser reconhecido como terreno de saber científico” (p. 197). Outra limitação na realização do estudo acabou por levar à reformulação do mesmo, pois um dos objetivos inicialmente propostos seria uma comparação entre as instituições que se estudaram ao longo da realização deste trabalho. Por não existirem documentos oficiais sobre o programa da ASCNP, foi enviada para o CNP, por via eletrónica (*Cf.* Apêndice 4), uma entrevista, de forma a averiguar informações sobre os recursos humanos, o número de beneficiários, as formas de financiamento, entre outras. Não foi obtida qualquer resposta e, devido à pandemia causada pela COVID-19 e aos terríveis efeitos vividos em Espanha, não foi realizada insistência na entrevista, optando por retirar a comparação institucional da dissertação, realizando apenas uma comparação entre os serviços que as diferentes instituições oferecem aos seus beneficiários (*Cf.* Apêndice 6).

Torna-se pertinente que seja criada uma linha de investigação associada aos SSPSP, que dê continuidade ao estudo desta instituição. Para futuros desenvolvimentos sugere-se: um estudo sobre a viabilidade económica da introdução de novos serviços/subsídios; um

estudo, de âmbito jurídico, acerca da criação de um novo estatuto, atualizado tendo em conta as necessidades e realidades atuais; a repetição de um estudo de satisfação caso alterações venham a ser implementadas nos SSPSP; por fim, tal como aconteceu aquando da reestruturação dos diferentes serviços sociais dos vários ministérios e a consequente criação dos SSAP, sugere-se um estudo das possíveis vantagens de um cenário idêntico entre os SSPSP e os SSGNR.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro, R. (2008). O modelo de previdência social do Estado Novo (1933-1962). Em L. Torgal, & H. Paulo, *Estados autoritários e totalitários e suas representações* (pp. 65-79). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra. Obtido de <https://digitalis-dsp.uc.pt/jspui/handle/10316.2/32194>
- Bilhim, J. (2004). *Teoria Organizacional - Estruturas e Pessoas* (3ª ed.). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Blázquez, D. (2013). Fundación Huérfanos Del Cuerpo Nacional De Policía. Un Siglo De Solidaridad (1912-2013). *Revista Policía*(268), 12-15.
- Blázquez, D. (2015). 25 Aniversario De La Fundación De Huérfanos Del Cuerpo Nacional De Policía. *Revista Policía*(293), 52-53.
- Branco, F., & Amaro, I. (2011). As práticas do Serviço Social activo no âmbito das novas tendências da política social: uma perspetiva portuguesa. *Serviço Social e Sociedade*(108), 656-679. Obtido de <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n108/a05n108.pdf>
- Branco, M. (2014). *Marketing relacional: satisfação na formação da lealdade do cliente*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro, Aveiro. Obtido de <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/16033/1/Marketing%20Relacional%20-%20Satisfa%20c3%a7%c3%a3o%20na%20forma%20c3%a7%c3%a3o%20da%20Lealdade%20do%20cliente.pdf>
- Campenhoudt, L., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (5ª ed.). (J. Marques, M. Mendes, M. Carvalho, & I. Lopes, Trans.) Lisboa: Gradiva.
- Canotilho, J. G., & Moreira, V. (2014). *Constituição da República Portuguesa Anotada* (4ª ed., Vol. I). Coimbra: Coimbra Editora.
- Carballo, M. (1990). El Consejo Informa. *Revista Policía*, 39-43.
- Cardoso, J., & Rocha, M. (2009). O seguro social obrigatório em Portugal (1919-1928): acção e limites de um Estado providente. *Análise Social*, XLIV(192), 439-470. Obtido de <http://www.scielo.mec.pt/pdf/aso/n192/n192a01.pdf>

- Chiavenato, I. (2000). *Introdução à teoria geral da administração* (6ª ed.). Rio de Janeiro: Campus.
- Coelho, P. S. (2017). *As sondagens: Princípios, metodologias e aplicações*. Lisboa: Escolar Editora.
- Cofre de Previdência da PSP. (2019). *Relatório de Gestão do Exercício de 2018*. Obtido de https://www.sspsp.pt/documentos/download-file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GESTAO_2018_CPPSP.pdf%20
- Constituição da República Portuguesa*. (2009). Lisboa: Quid Juris.
- Constituição Política da Republica Portuguesa. (1911). *Diário do Govêrno, Série I*(195), 3525 - 3528. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/608006>
- Constituição Política da República Portuguesa. (1933). *Diário do Govêrno, 1º Suplemento, Série I*(43), 227 - 236. Obtido de http://cadeiras.iscte-iul.pt/SDir/SDir_lk_Doc_ConstP_1933.pdf
- Day, R. (1984). Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction. (T. Kinnear, Ed.) *Advances in Consumer Research*, 11, 496-499. Obtido de <http://acrwebsite.org/volumes/5934/volumes/v11/NA-11>
- Decreto n.º 45688. (1964). Regulamento da Assistência na Doença aos Servidores Civis do Estado. *Diário do Governo, Série I*(100), 588 - 591. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/582660>
- Decreto-Lei n.º 118/83. (1983). Estabelece o funcionamento e o esquema de benefícios da Direcção-Geral de Protecção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública (ADSE). *Diário da República, Série I*(46), 631 - 642. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/311397>
- Decreto-Lei n.º 122/2007. (2007). Aprova o regime de acção social complementar dos trabalhadores da administração directa e indirecta do Estado. *Diário da República, Série I* (82), 2616 - 2618. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/520977>
- Decreto-Lei n.º 159/2006. (2006). Decreto-Lei n.º 159/2006 alterado pelo Decreto-Lei n.º 67/2019. *Diário da República, Série I*(152), 5651-5652.

- Decreto-Lei n.º 194/91. (1991). Lei quadro do Sistema de Acção Social Complementar para funcionários e agentes da Administração Pública. *Diário da República, Série I-A*(120), 2875 - 2882. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/631203>
- Decreto-Lei n.º 203/2006. (2006). Aprova a Lei Orgânica do Ministério da Administração Interna. *Diário da República, Série I*(208), 7441 - 7446. Obtido de <https://dre.pt/pesquisa/-/search/545640/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 230/93. (1993). Extingue a Guarda Fiscal e cria a Brigada Fiscal, que será integrada na Guarda Nacional Republicana. *Diário da República, Série I-A*(148), 3488 - 3493. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/267036>
- Decreto-Lei n.º 243/2015. (2015). Estatuto profissional do pessoal com funções policiais da Polícia de Segurança Pública. *Diário da República, Série I*(204), 9054 - 9086.
- Decreto-Lei n.º 262/99. (1999). Aprova o Estatuto dos Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana. *Diário da República, Série I-A*(157), 4238 - 4248. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/374995>
- Decreto-Lei n.º 357/77. (1977). Regulamenta a assistência na doença ao pessoal da Guarda Nacional Republicana (GNR), Guarda Fiscal (GF) e Polícia de Segurança Pública (PSP). *Diário da República, Série I*(357), 2092 - 2093.
- Decreto-Lei n.º 42 072. (1958). Estatuto dos Serviços Sociais das Forças Armadas. *Diário do Governo, Série I*(284), 1572-1576.
- Decreto-Lei n.º 42 793. (1959). Cria os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana. *Diário do Governo, Série I*(300), 2109-2112. Obtido de <https://dre.pt/application/file/437096>
- Decreto-Lei n.º 42 794. (1959). Cria os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública. *Diário do Governo, Série I*(300), 2112-2115. Obtido de <https://dre.pt/application/file/437097>
- Decreto-lei n.º 48802. (1968). Cria os Serviços Sociais da Guarda Fiscal e define os seus objectivos. *Diário do Governo, Série I*(304), 1926-1927. Obtido de <https://dre.pt/application/file/256522>

- Decreto-Lei n.º 7/2007. (2007). Altera o Decreto-Lei n.º 262/99 e altera o Decreto-Lei n.º 42794. *Diário da República, Série I*(12), 377-378. Obtido de <https://dre.pt/application/file/522747>
- Faleiros, V. (2011). O que Serviço Social quer dizer. *Serviço Social & Sociedade*(108), 748-761. Obtido de <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-66282011000400010>
- Gallego, J. (2009). Entrevista al Presidente De La Fundación De Huérfanos. *Revista Policía*(220), 46-49.
- García, P., Benito, I., Rodríguez, I., Merlo, F., Campillos, F., Poyatos, A., & Lantarón, M. (2013). *Fundación Huérfanos del Cuerpo Nacional de Policía*. Madrid, Espanha: ATP Comunicación Gráfica.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(1), 1-22.
- Gonçalves, A. (2004). *Métodos e Técnicas de Investigação Social I*. Provas de Agregação, Universidade do Minho, Instituto de Ciências Sociais, Braga. Obtido de <https://tendimag.files.wordpress.com/2012/09/mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-investigac3a7c3a3o-social-i.pdf>
- Gonçalves, F., Oliveira, J., Alves, M., Botelho, J., Vieira, V., Correia, B., . . . Gonçalves, R. (2014). *Convenções Internacionais e Direitos do Homem*. Rei dos Livros.
- Gremler, D., & Brown, S. (1996). Service loyalty: its nature, importance, and implications. Em B. Edvardsson, S. Brown, R. Johnston, & E. Scheuing, *Advancing Service Quality: A Global Perspective* (pp. 171-180). International Service Quality Association. Obtido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.462.3389&rep=rep1&type=pdf>
- IFSW. (2014). *Global Definition of Social Work*. Obtido de International Federation of Social Workers: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Lei 53/2007. (2007). Lei orgânica da Polícia de Segurança Pública. *Diário da República, Série I*(168), 6065 - 6074.

- Lei n.º 1884. (1935). Especifica as instituições que ficam reconhecidas como sendo de Previdência Social. *Diário do Governo, Série I*(61), 385-387. Obtido de <https://dre.pt/application/file/380256>
- Lei n.º 494. (1916). Cria o Ministério do Trabalho e Previdência Social. *Diário do Governo*, 263 - 264. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/609612>
- Lei n.º 5/99. (1999). Aprova a Lei de Organização e Funcionamento da Polícia de Segurança Pública. *Diário da República, Série I-A*(22), 443 - 465.
- Ley Orgánica 9/2015. (2015). Régimen de Personal de la Policía Nacional. *Boletín Oficial del Estado*(180), 64427-64478. Obtido de <https://www.boe.es/eli/es/lo/2015/07/28/9>
- Maio, T. (2016). *A felicidade no trabalho: O impacto na gestão das organizações*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Gestão, Lisboa. Obtido de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/15221/1/ISG_Tiago_Leite_Maio.pdf
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2005). *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo - Brasil: Atlas.
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2018). *Técnicas de pesquisa* (8ª ed.). São Paulo, Brasil: Atlas.
- Medeiros, D. (2014). *Motivação e Satisfação na Função Pública; "Caso dos Açores"*. Dissertação de Mestrado em MBA, Universidade dos Açores, Departamento de Economia e Gestão, Ponta Delgada.
- Mendonça, A. (2017). *O papel da avaliação de desempenho na motivação dos agentes da PSP*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa. Obtido de <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/19931/1/Disserta%C3%A7%C3%A3oFinal%ADssima.pdf>
- Mineiro, S. (2013). *Motivação, comunicação e liderança: Caso da Polícia de Segurança Pública Portuguesa*. Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Lisboa, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, Lisboa. Obtido de <http://hdl.handle.net/10400.21/3502>
- Murteira, B., Ribeiro, C., Silva, J., Pimenta, C., & Pimenta, F. (2015). *Introdução à Estatística*. Lisboa: Escolar Editora.

- Oliveira, F. (2013). *Breves considerações a respeito do princípio da dignidade da pessoa humana*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Faculdade de Direito, Porto. Obtido de https://sigarra.up.pt/fdup/pt/pub_geral.show_file?pi_doc_id=6501
- Oliveira, J. (2016). *O Sistema de Recompensas da PSP como fator de (des)motivação*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa. Obtido de <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/15557/1/Tese%20Vers%C3%A3o%20Corrigida.pdf>
- Orden INT/28/2013. (2013). Estructura orgánica y funciones de los Servicios Centrales y Periféricos de la Dirección General de la Policía. *Boletín Oficial del Estado*(21), 3663-3690. Obtido de <https://www.boe.es/eli/es/o/2013/01/18/int28>
- Portaria n.º 18836. (1961). Aprova e manda pôr em execução a partir de 1 de Janeiro de 1962 o Estatuto do Cofre de Previdência da Polícia de Segurança Pública. *Diário do Governo, Série I*(273), 1465 - 1475. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/185340>
- Portaria n.º 19040. (1962). Regulamento da Caixa Económica da Polícia de Segurança Pública. *Diário do Governo, Série I*(40), 159 - 162. Obtido de <https://dre.pt/application/conteudo/517780>
- Raposo, J. (2006). *Direito Policial* (Vol. Tomo I). Coimbra: Almedina.
- Real Decreto 952/2018. (2018). Estructura orgánica básica del Ministerio del Interior. *Boletín Oficial del Estado*(183), 76272-76301. Obtido de <https://www.boe.es/eli/es/rd/2018/07/27/952>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006. (2006). Aprova o Programa para a Reestruturação da Administração Central do Estado. *Diário da República, Série I-B*(79), 2834 - 2866. Obtido de <https://data.dre.pt/eli/resolconsmin/39/2006/04/21/p/dre/pt/html>
- Ribeiro, D. (2018). *Políticas de Saúde no Período do Estado Novo (1933-1974)*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, Faculdade de Letras, Porto. Obtido de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/115450/2/284083.pdf>
- Santo, P. (2010). *Introdução à Metodologia das Ciências Sociais*. Lisboa: Sílabo.

- Simões, C. (2011). *Satisfação do cliente Imagemplus - Multimédia, Lda*. Relatório de Estágio, Universidade de Coimbra, Faculdade de Economia, Coimbra. Obtido de https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/17725/1/Relat%c3%b3rio_de_Est%c3%a1gio.pdf
- Soares, M. A. (2009). *Serviços Sociais da PSP - 50 anos*. Lisboa: Gáfrica de Coimbra.
- SSGNR. (2017). *Plano Estratégico 2018-2020*. Obtido de http://www.ssgnr.pt/doc_fp/PE_2018_2020/files/assets/basic-html/page-1.html
- SSGNR. (2018). Serviços Farmacêuticos dos SSGNR. *Boletim Informativo SSGNR*(47), 10-11. Obtido de http://www.ssgnr.pt/doc_fp/BI47/files/assets/common/downloads/publication.pdf
- SSGNR. (2019). *Relatório de Atividades 2018*. Obtido de http://www.ssgnr.pt/doc_fp/RA2018/files/assets/basic-html/page-1.html
- SSPSP. (2010). *Relatório de Atividades 2009*. Lisboa. Obtido de <https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202009.pdf>
- SSPSP. (2011a). *Relatório de Atividades 2010*. Lisboa. Obtido de <https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202010.pdf>
- SSPSP. (2011b). *Relatório de Gestão 2010*. Lisboa. Obtido de https://www.sspsp.pt/documentos/download-file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GESTAO_2010_SSPSP.pdf
- SSPSP. (2012a). *Relatório de Atividades 2011*. Lisboa. Obtido de <https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202011.pdf>
- SSPSP. (2012b). *Relatório de Gestão 2011*. Lisboa. Obtido de <https://www.sspsp.pt/documentos/download->

file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GEST
AO_2011_SSPSP.pdf

SSPSP. (2013a). *Relatório de Atividades 2012*. Lisboa. Obtido de
[https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-
atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20d
e%20Atividades%20SSPSP%202012.pdf](https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202012.pdf)

SSPSP. (2013b). *Relatório de Gestão 2012*. Lisboa. Obtido de
[https://www.sspsp.pt/documentos/download-
file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GEST
AO_2012_SSPSP.pdf](https://www.sspsp.pt/documentos/download-file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GESTAO_2012_SSPSP.pdf)

SSPSP. (2014a). *Relatório de Atividades 2013*. Lisboa. Obtido de
[https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-
atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20d
e%20Atividades%20SSPSP%202013.pdf](https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202013.pdf)

SSPSP. (2014b). *Relatório de Gestão 2013*. Lisboa. Obtido de
[https://www.sspsp.pt/documentos/download-
file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GEST
AO_2013_SSPSP.pdf](https://www.sspsp.pt/documentos/download-file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GESTAO_2013_SSPSP.pdf)

SSPSP. (2015a). *Relatório de Atividades 2014*. Lisboa. Obtido de
[https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-
atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20d
e%20Atividades%20SSPSP%202014.pdf](https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202014.pdf)

SSPSP. (2015b). *Relatório de Gestão 2014*. Lisboa. Obtido de
[https://www.sspsp.pt/documentos/download-
file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GEST
AO_2014_SSPSP.pdf](https://www.sspsp.pt/documentos/download-file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GESTAO_2014_SSPSP.pdf)

SSPSP. (2016a). *Relatório de Atividades 2015*. Lisboa. Obtido de
[https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-
atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20d
e%20Atividades%20SSPSP%202015.pdf](https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202015.pdf)

- SSPSP. (2016b). *Relatório de Gestão 2015*. Lisboa. Obtido de https://www.sspsp.pt/documentos/download-file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GESTAO_2015_SSPSP.pdf
- SSPSP. (2017a). *Plano Estratégico 2017-2019*. Lisboa. Obtido de <https://www.sspsp.pt/component/rsfiles/download-file.html?path=Instrumentos/Planos%20Estrategicos/Plano%20Estrategico%202017-2019.pdf>
- SSPSP. (2017b). *Relatório de Atividades 2016*. Lisboa. Obtido de <https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202016.pdf>
- SSPSP. (2017c). *Relatório de Gestão 2016*. Lisboa. Obtido de https://www.sspsp.pt/documentos/download-file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GESTAO_2016_SSPSP.pdf
- SSPSP. (2018a). *Relatório de Atividades 2017*. Lisboa. Obtido de <https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/relatorio-atividades/download.html?path=Servios%20Sociais%20da%20PSP/Relatorio%20de%20Atividades%20SSPSP%202017.pdf>
- SSPSP. (2018b). *Relatório de Gestão 2017*. Lisboa. Obtido de https://www.sspsp.pt/documentos/download-file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GESTAO_2017_SSPSP.pdf
- SSPSP. (2019a). *Plano de Atividades*. Lisboa. Obtido de https://www.sspsp.pt/institucional/instrumentos-de-gestao/plano-atividades/download.html?path=Plano%20de%20Atividades%202019_CP_SS_PSP.pdf
- SSPSP. (2019b). *Relatório de Gestão 2018*. Lisboa. Obtido de <https://www.sspsp.pt/documentos/download->

file.html?path=Instrumentos/Relatorios%20de%20Gestao/RELATORIO%20GEST
AO_2018_SSPSP.pdf

SSPSP. (2019c). *Apoio ao Aposentado*. Obtido de Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública: <https://www.sspsp.pt/produtos-e-servicos/apoio-ao-aposentado.html>

Vilar, D. (2003). Ciência, sociedade e serviço social. *Intervenção Social*(27), 191-199. Obtido de <http://hdl.handle.net/11067/4185>

Webster, A. (2006). *Estatística Aplicada à Administração e Economia*. (M. Oliva, & H. Castro, Trans.) São Paulo - Brasil: McGraw-Hill.

APÊNDICES

Apêndice 1 – Dados dos SSPSP utilizados na construção dos gráficos relativos aos serviços dos SSPSP (Capítulo 3)

	Nº	%
PESSOAL DOS QUADROS DA PSP	24 015	31%
APOSENTADOS	4 842	6%
FAMILIARES	47 407	62%
TOTAL	76 264	

Tabela 16 - Número de beneficiários. Dados obtidos do relatório de atividades de 2017

	2014	2015	2016	2017
TOTAL	29	29	58	58
DEVOLUTAS	17	17	26	26
ARRENDADAS	12	12	32	32

Tabela 17 - Número e condição das lojas dos SSPSP. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2014 a 2017. Nota: não existem dados anteriores.

	2014	2015	2016	2017
OCUPADOS	82	77	89	95
VAGAS	89	89	101	101

Tabela 18 - Dados acerca do número de vagas e ocupação dos lares de estudantes dos SSPSP. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2014 a 2017.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
INQUIRIDOS	10431	10703	6862	5640	8289	-	-	14610	28480
MÉDIA DE SATISFAÇÃO (1-5)	3,8	4,06	4,09	4,06	4	4	4,06	4,01	4,12

Tabela 19 - Dados sobre inquéritos de satisfação nas estâncias de férias. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2009 a 2017.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
NÚMERO DE ATENDIMENTOS	195	156	320	250	150	43	54	77

Tabela 20 - Número de atendimentos realizados no gabinete de ação social. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2010 a 2017.

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

	2014	2015	2016	2017
NÚMERO DE ATENDIMENTOS	58	36	21	24

Tabela 21 - Número de atendimentos no gabinete de apoio ao endividamento. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2014 a 2017. Nota: o gabinete foi criado em 2013.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PEDIDOS (CURTO-PAZO)	559	587	485	584	467	480	502	459	350
QUANTIA (CURTO-PAZO)	589 965,00 €	619 813,00 €	499 910,00 €	589 980,00 €	477 725,00 €	478 330,00 €	499 210,00 €	459 335,00 €	359 200,00 €
PEDIDOS (LONGO-PAZO)	160	121	109	186	112	164	37	29	32
QUANTIA (LONGO-PAZO)	1 559 265,00 €	1 378 975,00 €	1 399 950,00 €	2 422 200,00 €	1 253 565,00 €	574 950,00 €	287 800,00 €	188 050,00 €	255 900,00 €
TOTAL DE PEDIDOS	719	708	594	770	579	644	539	488	382
QUANTIA TOTAL	2 149 230,00 €	1 998 788,00 €	1 899 860,00 €	3 012 180,00 €	1 731 290,00 €	1 053 280,00 €	787 010,00 €	647 385,00 €	615 100,00 €

Tabela 22 - Dados acerca de empréstimos (longo e curto prazo). Dados obtidos dos relatórios de atividades e relatórios de gestão de 2009 a 2017.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PEDIDOS	160	121	109	186	112	164	37	29	32
QUANTIA ATRIBUÍDA	1 559 265,00 €	1 378 975,00 €	1 399 950,00 €	2 422 200,00 €	1 253 565,00 €	574 950,00 €	287 800,00 €	188 050,00 €	255 900,00 €
MÉDIA	9 745,41 €	11 396,49 €	12 843,58 €	13 022,58 €	11 192,54 €	3 505,79 €	7 778,38 €	6 484,48 €	7 996,88 €

Tabela 23 - Dados sobre média de empréstimos **a longo prazo** atribuídos. Dados obtidos dos relatórios de atividades e relatórios de gestão de 2009 a 2017. Nota: média calculada pelo autor.

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PEDIDOS	559	587	485	584	467	480	502	459	350
QUANTIA ATRIBUÍDA	589 965,00 €	619 813,00 €	499 910,00 €	589 980,00 €	477 725,00 €	478 330,00 €	499 210,00 €	459 335,00 €	359 200,00 €
MÉDIA	1 055,39 €	1 055,90 €	1 030,74 €	1 010,24 €	1 022,97 €	996,52 €	994,44 €	1 000,73 €	1 026,29 €

Tabela 24 - Dados sobre média de empréstimos **a curto prazo** atribuídos. Dados obtidos dos relatórios de atividades e relatórios de gestão de 2009 a 2017. Nota: média calculada pelo autor.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
SUBSÍDIOS ATRIBUÍDOS	95	104	113	108	140	159	171	178	65

Tabela 25 - Quantidade de subsídios por deficiência atribuídos. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2010 a 2017.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ATRIBUÍDOS	19	8	6	3	0	3	0	0
VALOR TOTAL	16 300,00 €	6 404,17 €	4 757,00 €	3 900,00 €	- €	2 283,00 €	- €	- €

Tabela 26 - Quantidade e valor total de subsídios a fundo perdido atribuídos. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2010 a 2017.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
REFEIÇÕES	23398	17294	16681	26239	17686	20514	21039	19561	20946
VALOR ARRECADADO	66 597,25 €	46 133,70 €	41 334,90 €	59 276,50 €	47 036,00 €	50 189,80 €	56 119,55 €	-	-

Tabela 27 - Quantidade de refeições servidas e valor arrecadado com estas. Dados obtidos dos relatórios de atividades de 2010 a 2017. Nota: não existem registo do valor nos anos de 2016 e 2017.

Apêndice 2 – Resumo das ajudas do programa de ASCNP para o ano de 2019

Área	Subprograma	Destinatários	Beneficiários	Quantia
Saúde	Ajuda a pessoas deficientes	- Menores 18 anos (>=33% incapacidade); - Maiores de 18 anos (>=45% incapacidade);	- Funcionários CNP com pessoa com deficiência a cargo (cônjuge ou equivalente e filhos), desde que coabitem e dependam economicamente deste; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados; - Cônjuges de funcionários do CNP em situação de viuvez;	- até 250€ (sem justificar gastos); - até 1500€ (justificando os gastos)
	Tratamentos psíquicos	- Funcionários; - Cônjuges (ou equivalente) e dependam economicamente; - Filhos (dependam economicamente);	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados;	- até 700€
	Tratamentos médicos	- Funcionários; - Cônjuges (ou equivalente) e dependam economicamente; - Filhos (dependam economicamente);	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados;	- até 700€
Sócio Laboral	Aluguer de residências	- Funcionários; (só usável uma vez na vida profissional);	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; (desde que não se encontrem a frequentar curso de promoção)	- até 450€

Sócio Laboral	Estudos relacionados com a atividade profissional	- Cursos que se relacionem com a atividade profissional;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade;	- até 225€
	Ajuda para transporte em ferrovia	- Viagens privadas de médio/longo curso;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Alunos da <i>Escuela Nacional de Policía</i> ;	- até 65% (máximo 375€)
Familiar	Natalidade ou filhos menores de 3 anos	- Nascimento ou adoção de crianças; - Gastos com filhos menores de 3 anos;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados; - Cônjuges de funcionários do CNP em situação de viuvez (apenas para filhos menores de 3 anos);	- até 275€ (por filho)
	Berçários ou infantários	- Gastos escolares com crianças dos 0 ou 4 anos;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados; - Cônjuges de funcionários do CNP em situação de viuvez;	- até 750€ (por filho)
	Apoio à educação	- Gastos escolares com filhos entre os 4 e os 25 anos;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados; - Cônjuges de funcionários do CNP em situação de viuvez;	- até 300€ (por filho)

Familiar	Estudos universitários	- Gastos universitários com filhos com idades entre os 19 e os 26 anos;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados; - Cônjuges de funcionários do CNP em situação de viuvez;	- até 400€ (por filho);
	Atividades de verão para filhos	- Gastos em atividades de verão para os filhos entre os 4 e os 25 anos;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados; - Cônjuges de funcionários do CNP em situação de viuvez;	- até 200€ (por filho);
	Gastos pessoais e familiares	- Compensar gastos com alimentação escolar dos filhos;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade;	- até 300€ (por filho)
	Famílias monoparentais	- Famílias monoparentais (por separação, divórcio ou viuvez) com filhos com idades entre os 4 e os 16;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade;	- até 500€ (por filho)
	Adultos dependentes	- Maiores de 65 anos ao cuidado de funcionários;	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade;	- até 850€
	Emergência social	- Situações inopinadas e urgentes de gastos superiores a 400€	- Funcionários CNP em serviço; - Funcionários CNP em segunda atividade; - Funcionários do CNP reformados; - Cônjuges de funcionários do CNP em situação de viuvez;	- até 1250€

Apêndice 3 – Questionário para avaliação da satisfação dos beneficiários

Estudo de satisfação dos serviços prestados pelos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

O presente questionário está a ser aplicado a uma amostra de beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SSPSP). Foi obtida autorização da Direção Nacional da PSP para o efeito.

Os resultados obtidos serão utilizados num estudo a realizar no âmbito do 32.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia/Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

O tema do estudo é: “Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública”. Com a realização deste questionário pretende-se avaliar a satisfação e o conhecimento dos serviços prestados pelos SSPSP, bem como permitir a sugestão de novos serviços/subsídios.

Este questionário é anónimo. Por favor, não indique o seu nome ou n.º de identificação (pessoal ou policial) em qualquer local. Este anonimato possibilita-lhe ser totalmente sincero/a. Os resultados obtidos neste questionário apenas serão utilizados para o estudo.

A sua colaboração, através do preenchimento do questionário, é de importância fulcral para a conclusão do estudo, pelo que agradeço, desde já, o contributo prestado. Peço, por isso, o favor de assinalar, com o cursor, em cada uma das hipóteses que se seguem, a que considere mais adequada.

Após terminar o preenchimento do questionário, por favor submeta-o, clicando em “Submeter”.

Com a melhor consideração,
Mateus Lopes
Aspirante a Oficial de Polícia

***Obrigatório**

1. Li e compreendi a informação anterior e concordo em responder voluntariamente. *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não *Após a última pergunta desta secção, pare de preencher este formulário.*

2. Declaro por minha honra que sou beneficiário dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (doravante SSPSP) e que apenas vou responder uma única vez a este questionário. *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não *Pare de preencher este formulário.*

Dados do beneficiário

3. Data de nascimento *

Exemplo: 15 de dezembro 2012

4. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

5. Em que região do país tem a sua residência habitual? *



Marcar apenas uma oval.

- ☐ Madeira Açores
- ☐ Algarve Alentejo
- ☐ Estremadura e Ribatejo Beira
- ☐ Interior
- ☐ Beira Litoral
- ☐ Entre Douro e Minho
- ☐ Trás os Montes e Alto Douro

6. Qual o seu tipo de beneficiário? [Nota: caso seja agente/chefe/oficial em formação no ISCPSI/EPP considere-se Beneficiário Titular (Polícia)] *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Beneficiário Aposentado *Passe para a pergunta 15.*
- ☐ Beneficiário Familiar *Passe para a pergunta 13.*
- ☐ Beneficiário Titular (Polícia na situação de ativo/pré-reforma)
- ☐ Beneficiário Titular (Civil)
- ☐ Beneficiário Titular (em formação EPP/ISCPSI))

Questões destinadas a beneficiários titulares

7. Em que ano ingressou na PSP? [Nota: considere o ano em que iniciou a sua formação policial na EPP/ISCPSI] *

8. Alguma vez assistiu a uma sessão de esclarecimento sobre como funcionam e que serviços oferecem os SSPSP? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.
- ☐ Não Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.

9. Se não fosse legalmente imposto contribuiria para os SSPSP? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.
- ☐ Não Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.

10. Após a aposentação pretende continuar a ser beneficiário dos SSPSP ? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.
- ☐ Não Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.
- ☐ Ainda não decidi Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.

11. A qualidade dos serviços prestados pelos SSPSP influenciaria a sua decisão de deixar de ser beneficiário dos SSPSP aquando da aposentação? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.
- ☐ Não Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.

12. Em geral, considera que uma maior satisfação com os serviços prestados pelos SSPSP aumentam a satisfação com a instituição PSP enquanto entidade patronal? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim Passe para a pergunta 18.
- ☐ Não Passe para a pergunta 18.

Questões destinadas a beneficiários familiares

13. Alguma vez assistiu a uma sessão de esclarecimento sobre como funcionam e que serviços oferecem os SSPSP? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.
- ☐ Não Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 18.

14. Caso tivesse de pagar uma quota mensal manter-se-ia como beneficiários dos SSPSP? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim *Passe para a pergunta 18.*

☐ Não *Passe para a pergunta 18.*

Questões destinadas a beneficiários aposentados

15. Em que ano ingressou na PSP? [Nota: considere o ano em que iniciou a sua formação policial na EPP/ISCPSI] *

16. Alguma vez assistiu a uma sessão de esclarecimento sobre como funcionam e que serviços oferecem os SSPSP? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

17. O que o fez manter-se como beneficiário dos SSPSP? [Nota: caso seleccione "outra" indique qual.] *

Marcar tudo o que for aplicável.

☐ Qualidade dos serviços

☐ Variedade dos serviços

☐ Continuar a usufruir dos serviços

☐ Desconhecimento da possibilidade do abandono da qualidade de beneficiário

☐ Outra: _____

Avaliação da satisfação/conhecimento de serviços

18. A que serviços dos SSPSP já recorreu? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Desconheço o serviço	Conheço, mas nunca recorri	Recorri uma vez	Recorri várias vezes
Habitação Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casas de coabitação social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lar de estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casa de Passantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estância de férias/parques de campismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ginásios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gabinete de ação social (apoio social)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gabinete de apoio ao endividamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empréstimos pecuniários (mutualidade)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Subsídios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centro integrado de ação social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lar de aposentados/Unidade residencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messe (Xabregas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protocolos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Qual a sua satisfação com os serviços dos SSPSP? (1 significa “nada satisfeito” e a 5 “totalmente satisfeito”) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Nunca utilizei	1	2	3	4	5
Habitação Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casas de coabitação social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lar de estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casa de Passantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estância de férias/parques de campismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ginásios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gabinete de ação social (apoio social)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gabinete de apoio ao endividamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empréstimos pecuniários (mutualidade)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Subsídios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centro integrado de ação social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lar de aposentados/Unidade residencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messe (Xabregas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protocolos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Nos casos em que seleccionou a opção "1 - nada satisfeito", indique o motivo [Nota: indique o serviço e o motivo (p. ex. Protocolos: pouca oferta)].

21. Como avalia a comunicação/imagem dos SSPSP? (1 significa “nada satisfeito” e a 5 “totalmente satisfeito”) *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Desconheço/Nunca utilizei	1	2	3	4	5
<u>SSInformam</u> (e-mail informativo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<u>WebSite</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Qual a sua satisfação global com os SSPSP? (1 significa “nada satisfeito” e a 5 “totalmente satisfeito”)

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Satisfação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Que serviços gostaria de ver implementados/reforçados nos SSPSP? (selecione no mínimo 1 e no máximo 4) *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Centro integrado de ação social
- ☐ Habitação social (com imposição de prazo máximo de arrendamento de 10 anos)
- ☐ Utilização de infraestruturas de habitação social de outras polícias
- ☐ Farmácia online
- ☐ Colónias de férias para crianças/jovens
- ☐ Creches/infantários
- ☐ Concursos (p. ex. fotografia)
- ☐ Utilização de infraestruturas de turismo de outras polícias (intercâmbio turismo/lazer)
- ☐ Eventos culturais/desportivos

24. Que outros subsídios gostaria que os SSPSP disponibilizassem? [Nota: selecione no mínimo 1 e no máximo 4] *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Subsídio para aluguer de residências (1ª colocação/transferência por promoção)
- ☐ Subsídio para estudos relacionados com a profissão
- ☐ Subsídio para creches/infantários
- ☐ Subsídio para apoio à vida escolar (descendentes entre 6 aos 20 anos)
- ☐ Subsídio para estudos universitários (descendentes entre os 17 e os 26 anos)
- ☐ Subsídio para órfãos
- ☐ Subsídio de invalidez/velhice
- ☐ Subsídio para enxoval (por nascimento)
- ☐ Subsídio para família monoparental
- ☐ Outra: _____

25. Gostaria de apresentar alguma sugestão para um novo serviço?

OBRIGADO PELA PARTICIPAÇÃO NESTE ESTUDO!

Com tecnologia



Apêndice 4 – Entrevista enviada à *Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y Acción Social - Servicio de Acción Social*

A presente entrevista enquadra-se no âmbito da investigação científica desenvolvida com vista à elaboração da dissertação para obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, sobre o tema *Análise da satisfação dos beneficiários dos serviços sociais da Polícia de Segurança Pública*.

Pretende-se com esta perceber as diferenças existentes entre o programa de ação social do *Cuerpo Nacional de Policía* e os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública de forma a poder compará-los e implementar boas práticas.

Entrevistado:

Local:

Data:

Posto:

Cargo:

Idade:

Habilitações Literárias:

1. Qual o significado de ação social para o *Cuerpo Nacional de Policía*?
2. Quem são as pessoas que podem beneficiar do programa de ação social? Desses, quantos são funcionários do *Cuerpo Nacional de Policía*, quantos são familiares e quantos são reformados?
3. Qual o número de beneficiários que estão abrangidos pelo programa de ação social?
4. Qual o número de funcionários que trabalham no programa de ação social?
5. Os beneficiários do programa de ação social contribuem monetariamente para o orçamento do programa de ação social?
6. O Estado destina uma parte do orçamento para o programa de ação social ou o programa é autossustentável?
7. O programa de ação social consiste apenas em ajudas monetárias ou existem outros tipos de ajudas? Quais?
8. O programa de ação social possuiu património próprio para uso dos seus beneficiários (p. ex.: habitações, estâncias de férias, ginásios)?
9. De que forma(s) comunicam com os beneficiários de maneira a dar a conhecer o programa de ação social?
10. Conhecem o nível de satisfação dos beneficiários com o programa de ação social? Existe algum estudo?
11. Desde quando existe o programa de ação social?

Esta entrevista se encuadra dentro del alcance de la investigación científica desarrollada con miras a preparar la disertación para obtener el grado de Maestría en Ciencias de la Policía, sobre el tema Análisis de la satisfacción de los beneficiarios de los *Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública*.

Se pretende comprender las diferencias entre el programa de acción social del Cuerpo Nacional de Policía y los *Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública* para poder compararlos e implementar buenas prácticas.

Entrevistado:

Ubicación:

Fecha:

Categoría:

Puesto:

Edad:

Habilitaciones literarias:

1. ¿Qué significa la acción social para el Cuerpo Nacional de Policía?
2. ¿Quiénes son las personas que pueden beneficiarse del programa de acción social?
3. ¿Cuántos beneficiarios están cubiertos por el programa de acción social? De estos, cuántos son empleados del Cuerpo Nacional de Policía, cuántos son miembros de la familia y cuántos están jubilados?
4. ¿Cuántos empleados trabajan en el programa de acción social?
5. ¿Los beneficiarios del programa de acción social hacen una contribución monetaria al presupuesto del programa de acción social?
6. ¿El estado asigna una parte del presupuesto al programa de acción social o el programa es autosuficiente?
7. ¿El programa de acción social consiste solo en ayudas monetarias o existen otros tipos de ayudas? Cuales?
8. ¿El programa de acción social tiene sus propios activos para el uso de sus beneficiarios (por ejemplo, viviendas, centros turísticos, gimnasios)?
9. ¿Cómo se comunica con los beneficiarios para dar a conocer el programa de acción social?
10. ¿Conocen el nivel de satisfacción de los beneficiarios con el programa de acción social? ¿Hay algún estudio?
11. ¿Desde cuándo existe el programa de acción social?

Apêndice 5 – Resultados do questionário

IDADE		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
18 - 34	484	0.17
35 - 59	2172	0.77
MAIS DE 59	168	0.06
TOTAL	2824	1

Tabela 28 – Caracterização dos inquiridos por grupos etários.

SEXO		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
FEMININO	352	0.12
MASCULINO	2472	0.88
TOTAL	2824	1

Tabela 29 – Caracterização dos inquiridos por sexo.

CARACTERIZAÇÃO GEOGRÁFICA			
		Frequência Absoluta	Frequência Relativa
	MADEIRA	111	0.039
	AÇORES	143	0.051
	ALGARVE	94	0.033
	ALENTEJO	127	0.045
	ESTREMADURA E RIBATEJO	1229	0.435
	BEIRA INTERIOR	128	0.045
	BEIRA LITORAL	306	0.108
	ENTRE DOURO E MINHO	585	0.207
	TRÁS OS MONTES E ALTO DOURO	101	0.036
	TOTAL	2824	1

Tabela 30 - Caracterização dos inquiridos geograficamente.

TIPO DE BENEFICIÁRIO		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
BENEFICIÁRIO APOSENTADO	149	0.05
BENEFICIÁRIO FAMILIAR	51	0.02
BENEFICIÁRIO TITULAR	2624	0.93
TOTAL	2824	1

Tabela 31 - Caracterização dos inquiridos por tipo de beneficiário.

QUESTÃO 8		
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SIM	328	0.13
NÃO	2296	0.88
TOTAL	2624	1

Tabela 32 - Resultados questão 8.

QUESTÃO 9

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SIM	896	0.34
NÃO	1728	0.66
TOTAL	2624	1

Tabela 33 - Resultados questão 9.

QUESTÃO 10

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SIM	576	0.22
NÃO	954	0.36
AINDA NÃO DECIDI	1094	0.42
TOTAL	2624	1.00

Tabela 34 - Resultados questão 10.

QUESTÃO 11

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SIM	2187	0.83
NÃO	437	0.17
TOTAL	2624	1

Tabela 35 - Resultados questão 11.

QUESTÃO 12

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SIM	2071	0.79
NÃO	553	0.21
TOTAL	2624	1

Tabela 36 - Resultados questão 12.

QUESTÃO 13

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SIM	4	0.08
NÃO	47	0.92
TOTAL	51	1

Tabela 37 - Resultados questão 13.

QUESTÃO 14

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SIM	23	0.45
NÃO	28	0.55
TOTAL	51	1

Tabela 38 - Resultados questão 14.

QUESTÃO 16

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SIM	38	0.26
NÃO	111	0.74
TOTAL	149	1

Tabela 39 - Resultados questão 16.

QUESTÃO 17

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9	0.06
VARIEDADE DOS SERVIÇOS	8	0.05
CONTINUAR A USUFRUIR DOS SERVIÇOS	121	0.81
DESCONHECIMENTO DA POSSIBILIDADE DO ABANDONO DA QUALIDADE DE BENEFICIÁRIO	13	0.09
OUTRA	10	0.07

Tabela 40 - Resultados questão 17.

QUESTÃO 18

	Desconheço o serviço		Conheço, mas nunca recorri		Recorri uma vez		Recorri várias vezes	
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
HABITAÇÃO SOCIAL	864	0.31	1824	0.65	108	0.04	28	0.01
CASAS DE COABITAÇÃO SOCIAL	1097	0.39	1637	0.58	70	0.02	20	0.01
LA RES DE ESTUDANTES	903	0.32	1835	0.65	58	0.02	28	0.01
CASAS DE PASSANTES	520	0.18	1751	0.62	344	0.12	209	0.07
ESTÂNCIAS DE FÉRIAS/PARQUES DE CAMPISMO	185	0.07	1263	0.45	569	0.20	807	0.29
GINÁSIOS	1302	0.46	1269	0.45	110	0.04	143	0.05
GABINETE DE AÇÃO SOCIAL	1331	0.47	1436	0.51	44	0.02	12	0.00
GABINETE DE APOIO AO ENDIVIDAMENTO	1365	0.48	1417	0.50	37	0.01	4	0.00
MUTUALIDADE	1055	0.37	1493	0.53	192	0.07	84	0.03
SUBSÍDIOS	1489	0.53	1141	0.40	133	0.05	61	0.02
CIAS	1693	0.60	1071	0.38	23	0.01	37	0.01
LAR DE APOSENTADOS/UNIDADE RESIDENCIAL	1312	0.46	1496	0.53	12	0.00	4	0.00
MESSE	1163	0.41	1257	0.45	165	0.06	239	0.08
PROTOCOLOS	537	0.19	1586	0.56	363	0.13	338	0.12

Tabela 41 - Resultados questão 18.

QUESTÃO 19

	Nunca utilizei	1	2	3	4	5
HABITAÇÃO SOCIAL	2623	77	40	52	21	11
CASAS DE COABITAÇÃO SOCIAL	2644	55	35	55	25	10
LARES DE ESTUDANTES	2672	45	28	40	33	6
CASA DE PASSANTES	2219	98	64	145	196	102
ESTÂNCIA DE FÉRIAS/PARQUES DE CAMPISMO	1357	249	262	484	376	96
GINÁSIOS	2484	59	69	112	86	14
GABINETE DE AÇÃO SOCIAL (APOIO SOCIAL)	2701	39	26	31	22	5
GABINETE DE APOIO AO ENDIVIDAMENTO	2709	35	23	32	13	12
MUTUALIDADE	2467	66	59	79	86	67
SUBSÍDIOS	2547	66	71	70	54	16
CENTRO INTEGRADO DE AÇÃO SOCIAL	2694	34	29	35	24	8
LAR DE APOSENTADOS/UNIDADE RESIDENCIAL	2737	25	22	24	11	5
MESSE	2360	46	50	134	164	70
PROTOCOLOS	1957	147	173	264	201	82

Tabela 42 - Resultados questão 19.

QUESTÃO 21

	Desconheço/Nunca utilizei	1	2	3	4	5
SSINFORMAM	584	361	493	842	430	114
WEBSITE	718	350	480	804	385	87
ATENDIMENTO TELEFÓNICO	1210	521	354	448	222	69
ATENDIMENTO PRESENCIAL	1625	247	177	359	280	136

Tabela 43 - Resultados questão 21.

QUESTÃO 21

	1	2	3	4	5
SATISFAÇÃO	716	669	929	412	98

Tabela 44 - Resultados questão 22.

QUESTÃO 23

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
CENTRO INTEGRADO DE AÇÃO SOCIAL	447	0.06
HABITAÇÃO SOCIAL	1220	0.15
TURISMO OUTRAS POLÍCIAS	1301	0.16
FARMÁCIA ONLINE	863	0.11
COLÓNIAS FÉRIAS CRIANÇAS	1138	0.14
CRECHES /INFANTÁRIOS	1629	0.20
CONCURSOS	152	0.02
INFRAESTRUTURAS HABITAÇÃO SOCIAL	724	0.09
OUTRAS POLICIAS		
EVENTOS CULTURAIS/ DESPORTIVOS	637	0.08

Tabela 45 - Resultados questão 23.

QUESTÃO 24

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
SUBSÍDIO PARA ALUGUER DE RESIDÊNCIAS (1ªCOLOCAÇÃO/TRANSFERÊNCIA POR PROMOÇÃO)	1401	0.16
SUBSÍDIO PARA ESTUDOS RELACIONADOS COM A PROFISSÃO	625	0.07
SUBSÍDIO PARA CRECHES/ INFANTÁRIOS	1422	0.16
SUBSÍDIO PARA APOIO À VIDA ESCOLAR (DESCENDENTES ENTRE 6 AOS 20 ANOS)	1382	0.16
SUBSÍDIO PARA ESTUDOS UNIVERSITÁRIOS (DESCENDENTES ENTRE OS 17 E OS 26 ANOS)	1497	0.17
SUBSÍDIO PARA ÓRFÃOS	637	0.07
SUBSÍDIO DE INVALIDEZ/ VELHICE	1171	0.13
SUBSÍDIO PARA ENXOVAL (POR NASCIMENTO)	386	0.04
SUBSÍDIO PARA FAMÍLIA MONOPARENTAL	299	0.03
OUTRO	46	0.01

Tabela 46 - Resultados questão 24.

Sexo / Nível de Satisfação	1	2	3	4	5
Feminino	44	85	145	59	19
Masculino	672	584	784	353	79

Tabela 47 - Relação entre as variáveis sexo e nível de satisfação global.

Região / Nível de Satisfação	1	2	3	4	5
Açores	49	28	38	17	11
Alentejo	32	30	42	20	3
Algarve	25	24	29	10	6
Beira Interior	35	29	41	19	4
Beira Litoral	72	79	108	41	6
Entre Douro e Minho	166	137	181	83	18
Estremadura e Ribatejo	282	292	418	195	42
Madeira	26	26	39	14	6
Trás os Montes e Alto Douro	29	24	33	13	2

Tabela 48 - Relação entre as variáveis de caracterização geográfica e nível de satisfação.

Faixa etária/ Nível de Satisfação	1	2	3	4	5
18-34	106	124	187	58	9
35-59	597	522	687	294	72
Mais de 59	13	23	55	60	17

Tabela 49 - Relação entre as variáveis idade e nível de satisfação global.

Apêndice 6 – Quadro comparativo entre os serviços dos SSPSP, dos SSGNR e do programa ASCNP

	SSPSP	SSGNR	Programa de ASCNP
<i>Social</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Gabinete de Ação Social - Gabinete de Apoio ao Endividamento - Subsídio a fundo perdido - Subsídio por morte (Cofre de Previdência) 	<ul style="list-style-type: none"> - Proteção e ação social - Subsídio de assistência a órfão - Subsídio de assistência a funeral - Subsídio extraordinário - Subsídio por carência económica - Subsídio por morte (Cofre de Previdência) 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio para famílias monoparentais - Subsídio para gastos pessoais e familiares - Subsídio de emergência social
<i>Deficientes e Idosos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio por deficiência - Lar de Aposentados/Unidade Residencial 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio de assistência invalidez/velhice <ul style="list-style-type: none"> o 3ª pessoa o Internamento o Invalidez 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio de ajuda a pessoas deficientes - Subsídio para adultos dependentes
<i>Materno-infantil</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio de assistência à maternidade e apoio ao recém-nascido 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio de assistência materno-infantil <ul style="list-style-type: none"> o Infantil o Nascimento o Enxoval 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio de natalidade ou filhos menores de 3 anos - Subsídio para berçários ou infantários
<i>Habitação</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Habitação Social - Casas de Coabitação Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Habitação Social - Subsídio de assistência habitação 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio para aluguer de residências
<i>Educação</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Lares de Estudantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Lares de Estudantes - Subsídio de assistência escolar 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio para estudos relacionados com a atividade profissional - Subsídio de apoio à educação - Subsídio para estudos universitários
<i>Saúde e Bem-Estar</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ginásios 	<ul style="list-style-type: none"> - Serviços Farmacêuticos - Subsídio de assistência sanitária 	<ul style="list-style-type: none"> - Subsídio para tratamentos psíquicos - Subsídio para tratamentos médicos
<i>Mutualidade</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Empréstimos de curto prazo - Empréstimos de longo prazo 	<ul style="list-style-type: none"> - Empréstimos pessoais - Empréstimos para habitação - Empréstimos extraordinários 	<ul style="list-style-type: none"> -

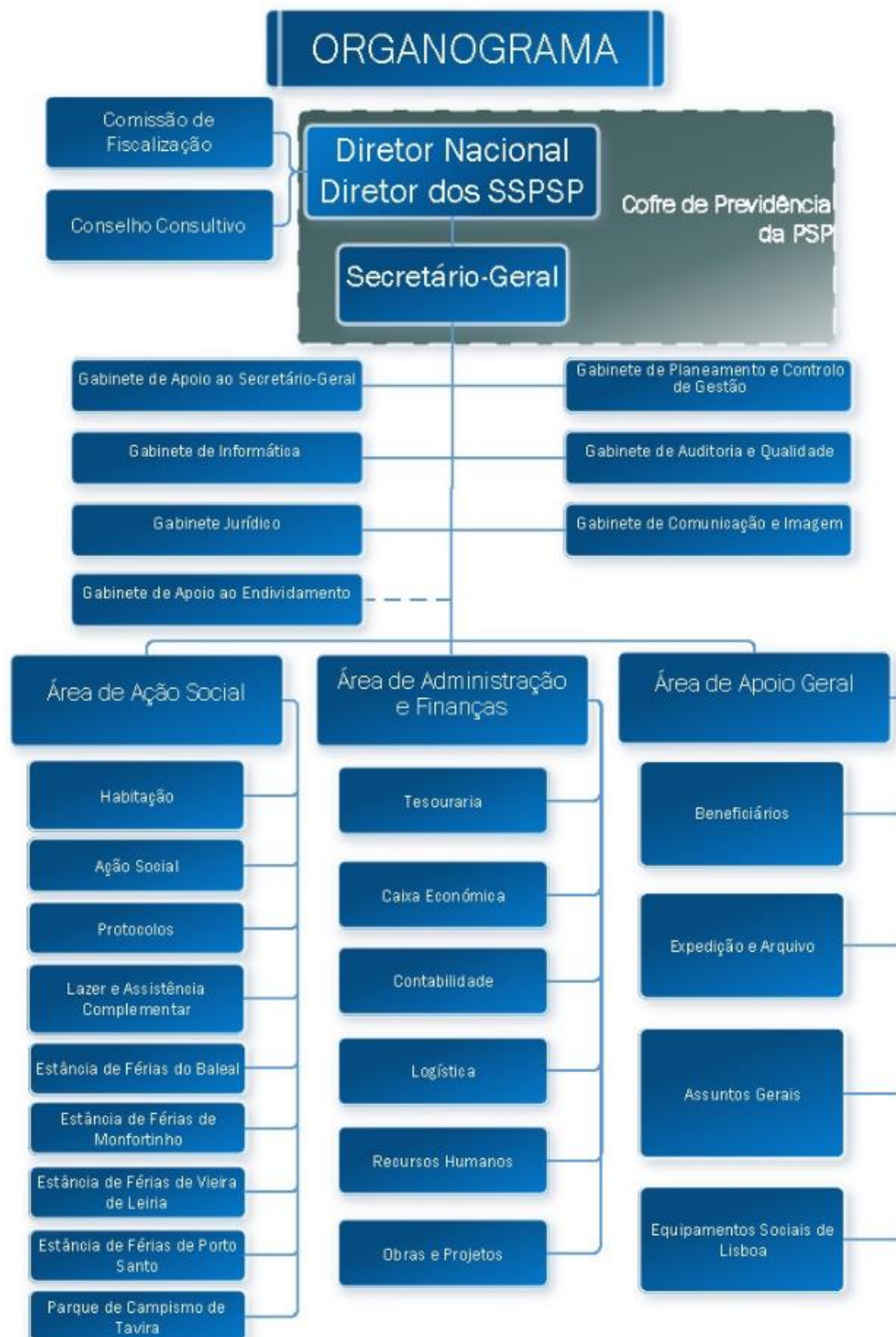
Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

<i>Turismo</i>	- Casas de Passantes ¹ - Estâncias de férias/parques de campismo	- Frações destinadas a turismo - Residencial ¹ - Intercâmbios com congéneres estrangeiras	- Subsídio para atividades de verão para filhos
<i>Outros</i>	- Centro Integrado de Ação Social - Messe - Protocolos - Lojas/armazéns - Eventos	- Ação Cultural - Protocolos	- Subsídio de ajuda em transportes em ferrovia

¹ Pode ser utilizada para estadias com finalidade a acesso a tratamentos médicos

ANEXOS

Anexo 1 – Organograma dos SSPSP



(Fonte: Website dos SSPSP)

Anexo 2 – Beneficiários dos SSPSP (janeiro de 2020)

De: SSPSP Beneficiarios

Enviada: 23 de janeiro de 2020 16:35

Para: Elisa Amelia Granja Gonçalves Pinheiro Borges

Assunto:

Exma Senhora D. Subintendente Elisa

Informa-se V. Exa. que :

➤ O n.º de beneficiários **titulares** é:

Total Beneficiários Ativo	23350
Total Beneficiários Aposentados	4934
Total Viúvos(as)	535
Total Orfãos	4
Total Pré-Aposentados	129

➤ O n.º de Familiares é

Total de familiares Ativos	47241
----------------------------	-------


Com os melhores cumprimentos,

Maria de Fátima Maia Santos Ferreira  **POLÍCIA**
SEGURANÇA PÚBLICA

Assistente Técnica
Núcleo de Apoio Geral - Beneficiários
Serviços Sociais da PSP

T: +351 21 861 80 40
F: +351 21 861 80 99

E: fatima.ferreira@sspap.pt

 policiasegurancapublica | sspsp

Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública
Rua de Xabregas, n.º 44 | 1949-017 Lisboa | PORTUGAL

www.psp.pt | www.sspsp.pt



 PT



Anexo 3 – Circular N.º 1/2017 – Subsídio Especial por Deficiência



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

Área de Ação Social

CIRCULAR Nº 1/2017

ASSUNTO: Subsídio Especial por Deficiência

1. O espírito presente na criação dos SSPSP e plasmado no artigo do Decreto-Lei n.º 42794 de 31 de Dezembro de 1959 é o de que os SSPSP “visam facilitar, moral e materialmente, a satisfação das necessidades de ordem social dos componentes da Polícia de Segurança Pública (...)”.
2. O Subsídio Especial a Deficientes (SED) teve o seu início plasmado na O.S. n.º 6 (I Parte) de 18/04/84 do então Comando-Geral da PSP.
3. Com o crescente aumento do número de pedidos de concessão do SED sem obediência aos preceitos definidos para o efeito, através da Circular n.º 13 de 09/08/84 dos SSPSP, foi esclarecido que “o SED não é concedido a todos os deficientes mas sim só em casos especiais, nomeadamente quando se verifique, cumulativamente, o seguinte: a) Incapacidade física, motora, orgânica sensorial ou intelectual total; b) Necessidade de atendimento permanente e individualizado; c) Que não frequentem ou tenham frequentado qualquer estabelecimento de ensino ou educação especial.”

4. Posteriormente, através das instruções difundidas na O.S. – II Parte, n.º 193, de 03/12/2003 do ex-Comando-Geral da PSP, foi revogada a circular referida no número anterior e estabelecido que o SED passaria a ser concedido “(...) aos filhos dos beneficiários titulares e em **casos especiais**, até 24 anos de idade, nomeadamente quando se verifique uma das condições seguintes: incapacidade física, motora, orgânica sensorial ou intelectual total; Necessite de atendimento permanente e individualizado”.
5. Estando os SSPSP vocacionados para a área de ação social complementar, para que cumpram plenamente a sua missão devem assumir uma lógica de assistência atribuindo benefícios a quem deles realmente necessita.
6. O subsídio especial por deficiência (SED) impõe, desde a sua criação, que seja atribuído não a todas as patologias mas apenas **em casos especiais**, devidamente previstas na lei como deficiências.
7. Por sua vez, ao órgão de gestão dos SSPSP cabe o dever de, observando os princípios da legalidade, boa administração, transparência e boa-fé, zelar permanentemente pelo património dos serviços em qualquer domínio da sua atividade.
8. Atendendo a que continuam a ser formulados aos SSPSP inúmeros pedidos para concessão do SED, cujas situações de deficiência não revestem o carácter de especialidade determinante para a sua atribuição e que a sua concessão não pode afetar um orçamento que deve ser apenas dirigido para situações críticas e efetivamente justificadas, fazendo jus à sua natureza de ação social complementar, é urgente definir, mais uma vez, com base no espírito humanista e de ação social que esteve na génese deste subsídio, os parâmetros que devem balizar a atribuição do SED, tornando-o um subsídio mais justo e equilibrado socialmente e em função da verificação de condições mais objetivas.
9. Assim, determino o seguinte:
 - a) O Subsídio Especial por Deficiência (SED) só pode ser atribuído em casos especiais a filhos de beneficiários titulares com idade não superior a 24 anos, quando se verifique uma das seguintes situações:

- i) incapacidade total ao nível físico, motor, orgânico, sensorial ou intelectual;
 - ii) incapacidade igual ou superior a 60% que implique necessidade de acompanhamento pessoal permanente e individualizado.
- b) Sem prejuízo de poderem vir a ser solicitados quaisquer outros meios de prova, os pedidos de concessão do SED devem ser acompanhados, nomeadamente, dos seguintes documentos:
- i) Requerimento formulado pelo beneficiário titular dos SSPSP, contendo os elementos constantes do n.º 1 do artigo 102.º do Código do Procedimento Administrativo;
 - ii) Atestado médico de incapacidade multiuso válido para o ano em curso, com indicação do fim a que se destina e respetivos efeitos e condições legais, bem como a natureza das deficiências e os condicionalismos relevantes para a concessão do benefício, emitido nos termos do n.º 4 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 174/97, de 19 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 291/2009, de 12 de outubro;
 - iii) Relatório médico atualizado, com indicação do diagnóstico e a fundamentação da necessidade de acompanhamento pessoal permanente e individualizado do deficiente e, se for caso disso, do período de duração da situação;
 - iv) Declaração sob compromisso de honra assinada pelo beneficiário titular dos SSPSP de que o deficiente faz parte do seu agregado familiar e vive a seu cargo, bem como a composição e identificação dos elementos que constituem o agregado familiar.
- c) Cada autorização de concessão do SED é apenas válida para cada ano económico, devendo o novo pedido dar entrada nos SSPSP por correio, acompanhado de toda a documentação justificativa até ao dia 15 de janeiro; para o presente ano, serão considerados os pedidos entrados até à data da entrada em vigor da presente directiva.
- d) A atribuição do SED em cada ano fica dependente da existência de disponibilidade orçamental para o efeito e das prioridades gestionárias definidas pelos SSPSP.

- e) Além da respetiva responsabilidade disciplinar, civil e criminal, a prestação de elementos ou declarações falsas para a concessão do SED, faz incorrer o respetivo beneficiário no dever de restituir tudo o que haja recebido no âmbito do procedimento em que a mesma se verificou.
- f) A presente circular entra em vigor no dia seguinte à sua publicação na Ordem de Serviço e aplica-se a todos os processos em reavaliação, bem como aos pedidos de concessão de SED entrados nos SSPSP até à data da publicitação.

Lisboa, 10 de Julho de 2017

O Diretor dos SSPSP

Luís Manuel Peça Farinha

Superintendente-Chefe

Anexo 4 – Circular N.º 4/2007 – Regime de beneficiário relativo ao pessoal aposentado



CIRCULAR Nº 4 / 2007

Assunto: Regime de beneficiário relativo ao pessoal aposentado


1. Até aqui, com base em normas regulamentares internas, o pessoal que passasse à aposentação, para manter a qualidade de beneficiário dos Serviços Sociais da PSP (SSPSP), tinha que nessa altura manifestar expressamente esse desejo através de uma declaração escrita.
2. Essa situação claramente provocava diversos problemas, já que grande parte dos aposentados só vinha a aperceber-se que deixara de ser beneficiário dos SSPSP quando recorria a algum serviço por estes prestado, deparando-se com a contingência de ter que pagar todas as quotas que deixou de suportar até aí para readquirir essa qualidade, o que por vezes se tomava financeiramente incomportável e/ou desmotivador.
3. A lógica existencial de um organismo de acção social complementar como os SSPSP, pressupondo uma carreira contributiva contínua e a manutenção *ad eternum* de uma ligação pessoal com a PSP por parte dos seus funcionários, mesmo depois de aposentados, encontra uma maior afinidade com um regime que assegure permanentemente a qualidade de beneficiário, salvo indicação expressa em contrário.
4. Nesse sentido, S. Ex.^a o Director Nacional e Director dos Serviços Sociais da PSP, por despacho de 21/09/2007, com efeitos a partir dessa data, determinou o seguinte:
 - a) O pessoal que passe à situação de aposentação mantém a qualidade de beneficiário dos SSPSP, salvo declaração expressa em contrário, através de formulário de modelo a definir posteriormente, para o efeito entregue nos Serviços com a antecedência mínima de 60 dias relativamente à data pretendida;
 - b) Durante um período transitório, concretamente até 31 de Dezembro do corrente ano, a título excepcional, qualquer elemento aposentado que tenha optado por deixar de ser beneficiário dos SSPSP pode readquirir essa qualidade sem qualquer penalidade;
 - c) A partir dessa data, o pessoal aposentado que pretenda voltar a ser beneficiário dos SSPSP depois de o ter deixado de ser por opção própria terá que pagar uma prestação



- única no montante correspondente a 12 quotizações calculado com base na pensão actual e, no caso de a perda da qualidade de beneficiário ter ficado a dever-se ao não pagamento de quotizações, nos termos da alínea seguinte, do pagamento das vencidas e não pagas até à data da produção de efeitos daquela, acrescidas de juros à taxa legal;
- d) Os elementos beneficiários não obrigados por lei a sê-lo que deixem de pagar sem motivo devidamente justificado a sua quotização por período superior a seis meses seguidos ou interpolados, deixam automaticamente de deter essa qualidade, podendo contudo readquiri-la nas condições expressas nas alíneas anteriores;
 - e) Na altura da passagem à aposentação, o pessoal será novamente informado pelo Departamento de Recursos Humanos da Direcção Nacional da PSP da faculdade que lhe assiste de cessar a condição de beneficiário dos SSPSP.
 - f) É revogado o despacho S. Ex^a o Comandante-Geral da Polícia de Segurança Pública de 25.03.94.

Lisboa, 24 de Setembro de 2007

O Secretário-geral


José Emanuel de Matos Torres
(Intendente)

Anexo 5 – SSInformam – novembro de 2018 – Apoio materno-infantil

Mateus Fernandes Lopes

De: Serviços Sociais PSP
Enviado: 16 de novembro de 2018 10:20
Assunto: SSInformam | Novembro 2018 | Apoio materno-infantil por inscrição de recém-nascido nos SSPSP



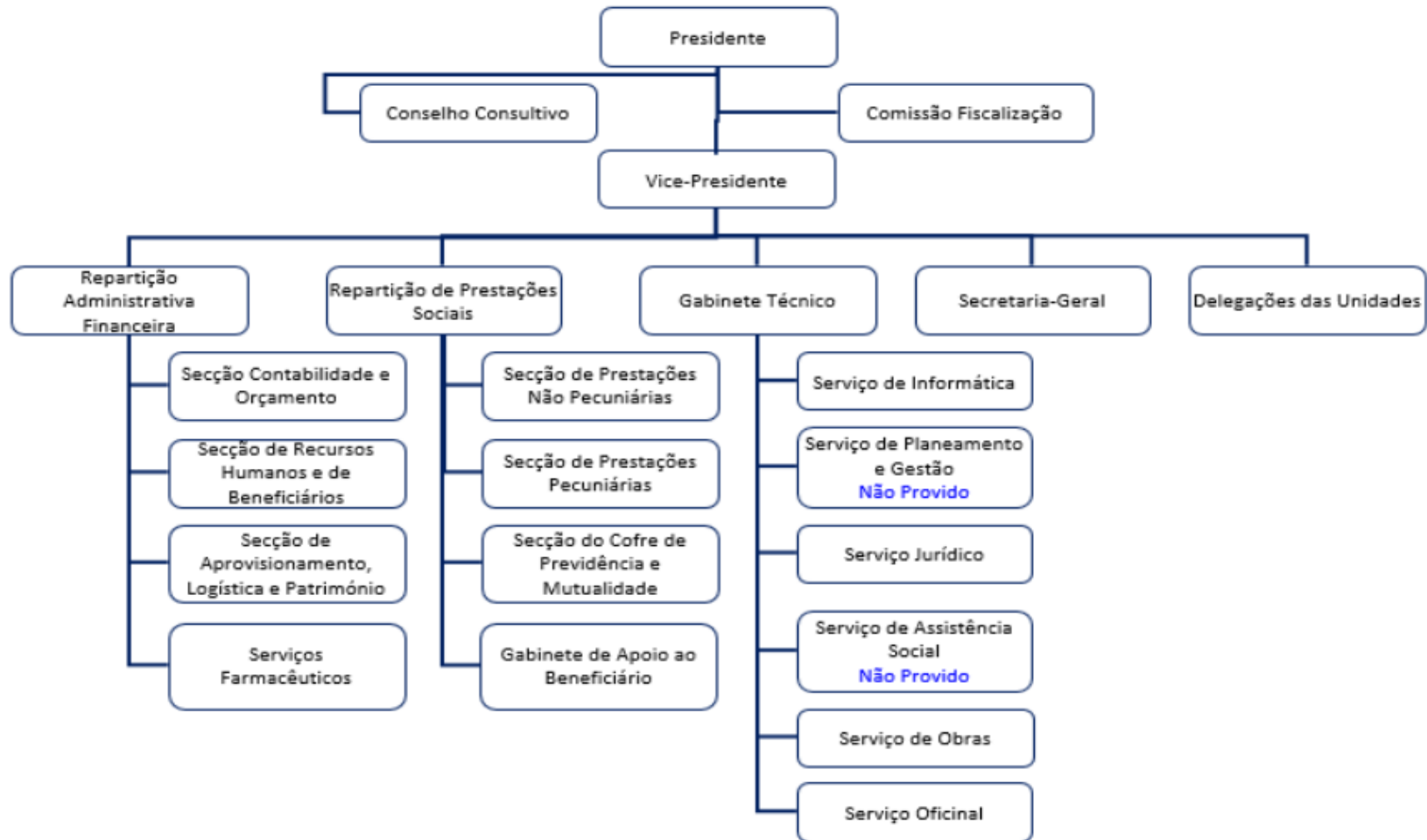
Foi por despacho de Sua Excelência o Diretor Nacional da Polícia de Segurança Pública e Diretor dos Serviços Sociais da PSP autorizada a atribuição de um “Apoio materno-infantil por inscrição de recém-nascido nos SSPSP”. No sentido de lhe dar cumprimento, informamos o seguinte:

- a) Serão atribuídos 60 euros por criança, filha de beneficiário(a) titular, nascida e inscrita nos SSPSP no corrente ano.
- b) Para as crianças que ainda não estão inscritas, a inscrição deverá ser feita em documento disponibilizado online através do site dos SSPSP. O documento deverá ser impresso, preenchido, assinado e remetido para o email - geral@sspssp.pt acompanhado de cópia da certidão de nascimento da criança.
- c) Este apoio deverá ser requerido, de imediato, através de documento dirigido ao Exmº Secretário-geral dos SSPSP, onde deve constar o IBAN para transferência do montante a atribuir.

É intenção dos SSPSP manter este apoio materno-infantil no próximo ano.

E-mail informativo. Por favor, não responda a este e-mail.

Anexo 6 – Organograma dos SSGNR



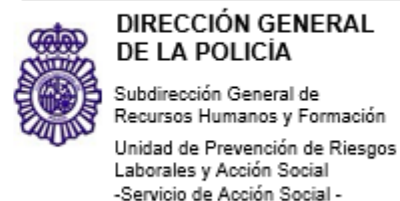
Organograma dos SSGNR (Fonte: SSGNR, 2019)

Anexo 7 – Subsídios atribuídos pelos SSGNR

DESIGNAÇÃO		2017		2018	
		QTD	VALOR	QTD	VALOR
Assistência sanitária		8	830,28€	11	1.514,29€
Assistência materno-infantil	Infantil	168	49.158,19€	166	48.104,28€
	Enxoval	72	7.131,97 €	77	8.200,04€
	Nascimento	978	146.700,00 €	991	148.650,00€
Assistência escolar Escolar		348	86.389,74 €	314	71.176,62€ -
Assistência invalidez/velhice	3ª. Pessoa	0	0,00 €	0	0,00 €
	Internamento	20	7.793,16 €	24	10.214,51
	Invalidez	0	0,00 €	0	0,00 €
Assistência órfãos		60	48.775,65 €	60	52.405,96€
Assistência habitação		57	14.389,45 €	54	12.694,31€
Assistência funerais		209	52.649,11 €	235	58.326,68€
Extraordinários		5	4.196,36 €	6	5.054,75€
Carência económica		29	45.317,28 €	35	49.065,64€
Por morte – Cofres		143	22.954,00 €	134	25.991,54€
TOTAL GERAL		2097	486.285,19 €	2107	491.398,62 € -

Tabela 50 - Subsídios concedidos em 2017 e 2018. Fonte: Relatório de atividades de 2018 dos SSGNR.

Anexo 8 – Programa de acción social para el Ejercicio correspondiente al año 2019 (em Castelhana)



RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA DE 26 ABRIL DE 2019, POR LA QUE SE DISPONE LA APROBACIÓN DEL PROGRAMA DE ACCIÓN SOCIAL PARA EL EJERCICIO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019.

Dentro del marco del Programa de Acción Social de la Dirección General de la Policía y, en orden a mejorar los contenidos de esta actuación correspondiente al año 2019, se ha considerado la necesidad de aprobar las modalidades de ayudas cuyas bases generales y específicas se ajustarán a las siguientes

BASES DE CONVOCATORIA

PRIMERA.- TITULARES DEL DERECHO A LAS AYUDAS.

Podrán solicitar las ayudas objeto de la convocatoria:

- 1. Los funcionarios de la Policía Nacional en situación administrativa de servicio activo y segunda actividad.*
- 2. Los funcionarios de la Policía Nacional en excedencia por el cuidado de hijos y familiares, así como por razón de violencia de género, durante el primer año en que se encuentren en dicha situación.*
- 3. Los funcionarios de la Policía Nacional en situación de jubilación, y los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad, en los Subprogramas que específicamente se determinan.*
- 4. Se excluyen expresamente de los beneficios contemplados en la presente convocatoria:*
 - a) El personal funcionario perteneciente a los Cuerpos Generales de la Administración.*
 - b) El personal contratado en régimen laboral con destino en la Dirección General de la Policía.*

SEGUNDA.- CRITERIOS GENERALES DE ADJUDICACIÓN.

La concesión de las ayudas objeto de la convocatoria se efectuará de conformidad con los siguientes criterios generales:

- 1. Disponibilidad Presupuestaria del Programa de Acción Social para el año 2019, cuya dotación es de **10.579.570.-€**.*

2. *En ningún caso se podrá superar el límite total de crédito asignado.*
3. *Los importes inicialmente asignados a cada uno de los Subprogramas, son cantidades estimadas en función de las adjudicaciones efectuadas en anteriores convocatorias y podrán ser redistribuidos tras el proceso de adjudicación, en función del número de beneficiarios de cada uno de ellos, si bien dicha redistribución no variará el importe de la dotación presupuestaria asignada para el Programa de acción social.*
4. *El procedimiento de adjudicación se realizará teniendo en cuenta el número de hijos menores de 26 años cumplidos antes del 1 de enero de 2019 a cargo de los petitionarios, cargas y demás circunstancias familiares debidamente acreditadas, con excepción de aquellos que sufran una discapacidad igual o superior al 33%, y los familiares que convivan en el domicilio familiar y dependan económicamente del mismo. Se entiende por dependencia económica la que existe cuando la persona por la que se solicita la ayuda carece de ingresos o éstos fueran inferiores al IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples del año en curso), excepto en los casos en que específicamente se determina.*
5. *A efectos de solicitud de estas ayudas, además de los hijos naturales, se entenderán como hijos los adoptados mediante Resolución de adopción plena, los tutelados y aquellos que se encuentren en situación de acogimiento familiar, así como los hijos privativos del cónyuge que formen parte de la Unidad familiar.*
6. *Quedan asimilados a la situación de beneficiarios los ascendientes y descendientes en primer grado de consanguinidad y en primer grado de afinidad, en los casos en que específicamente se determina.*
7. *El importe máximo anual por funcionario y ayuda será el establecido por cada Subprograma específico.*
8. *Se adjudicará una sola ayuda por unidad familiar por el mismo concepto, excepto en los casos en que específicamente se determina.*
9. *No se contemplará ninguna solicitud de ayuda que exija aportar justificante de gastos que no superen los **200 €.** por beneficiario.*
10. *En el supuesto caso de que los dos cónyuges o miembros de la unidad familiar ostenten la condición de funcionarios de la Policía Nacional, sólo podrá formular la solicitud uno de ellos excepto en los casos en que específicamente se determina.*
11. *La adjudicación de las ayudas previstas en esta convocatoria se efectuará al 50 % de su importe, en los siguientes casos:*
 - *Cuando ambos petitionarios sean miembros de la Policía Nacional en situación legal de separación o divorcio, y soliciten ayudas para hijos en común.*
 - *Cuando ambos petitionarios sean miembros de la Policía Nacional y soliciten ayudas para hijos en común no matrimoniales.*

TERCERA.- DOCUMENTACIÓN A APORTAR EN TODAS LAS AYUDAS.

*Con carácter inexcusable y junto con la solicitud se deberá acompañar, **antes del cierre del plazo de petición establecido para cada ayuda, FOTOCOPIA COMPULSADA Y COMPLETA (que se efectuará por la Secretaría que la tramite) de toda la documentación tanto general como específica establecida en la presente convocatoria. Su no presentación dentro de dicho plazo, podría suponer la exclusión de la solicitud del proceso de adjudicación.***

• DOCUMENTACION GENERAL

FUNCIONARIOS EN ACTIVO Y SEGUNDA ACTIVIDAD:

1. *Libro de familia (hojas matrimonio e hijos) siempre que no se haya solicitado ayuda anteriormente, o en los casos siguientes:*
 - *Cuando exista alguna variación o específicamente así se indique.*
 - *Cuando se solicite ayuda para hijos privativos del cónyuge.*
2. *En los casos de separación o divorcio y cuando existan hijos en común no matrimoniales, se*

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública *deberá aportar sentencia judicial y convenio regulador.*

3. *En caso de solicitar más de una ayuda, la documentación general se aportará en cada una de ellas.*
4. *Cuando la ayuda se solicite por primera vez para **hijos privativos del** cónyuge, además de la documentación general, se aportará la siguiente documentación:*
 - *Certificado de empadronamiento de la Unidad Familiar.*
 - *Fotocopia del Libro de familia completo en el que figuren los beneficiarios.*
 - *Fotocopia del Libro de familia completo en el que figure el matrimonio actual del petitionerario o, en su caso del Certificado de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho.*
 - *Vida Laboral y Certificado de no percibir pensiones, para los hijos mayores de 18 años.*
5. *Además de toda la documentación antes mencionada, cuando el solicitante se encuentre destinado en alguna de las diferentes Unidades que dependen del Ministerio del Interior u otros Organismos, y perciba sus retribuciones por una Habilitación distinta de la Dirección General de la Policía, deberá aportar Certificado de Retribuciones correspondiente al año 2018 y última nómina.*
6. *Cualquier cambio de situación administrativa o civil deberá ser acreditado documentalmente en el momento en que se formule la solicitud de ayuda económica.*

FUNCIONARIOS EN SITUACION DE JUBILACIÓN Y CONYUGES EN SITUACIÓN DE VIUDEDAD:

1. *Libro de familia (hojas matrimonio e hijos) siempre que no se haya solicitado ayuda anteriormente, o en los casos siguientes:*
 - *Cuando exista alguna variación o específicamente así se indique.*
 - *Cuando se solicite ayuda para hijos privativos del cónyuge.*
2. *En los casos de separación o divorcio o cuando existan hijos en común no matrimoniales, se aportará sentencia judicial y convenio regulador.*
3. *Certificado de retribuciones correspondiente al año 2018.*
4. *Última nómina o Fotocopia de Carta de Información sobre revaloración de la pensión de Clases Pasivas del año 2019.*
5. *En caso de solicitar más de una ayuda, la documentación general se aportará en cada una de ellas.*
6. *Cuando los solicitantes sean cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad, deberán aportar Certificado original de Fe de Vida y Estado actualizado y fotocopia de su Documento Nacional de Identidad y de los beneficiarios para quién se solicita la ayuda, así como del Título de pensión de viudedad expedido por la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas, derivado del fallecimiento de un funcionario de la Policía Nacional. En los casos en que se ejerza cualquier tipo de actividad laboral se deberá aportar original o fotocopia compulsada de la última nómina.*

• DOCUMENTACION ESPECÍFICA


- *La establecida por cada Subprograma.*

CUARTA.- PROCEDIMIENTO Y UNIDAD ADMINISTRATIVA DE FORMALIZACIÓN DE SOLICITUDES.


1. *Los funcionarios en activo y segunda actividad podrán formular su solicitud a través de las Secretarías de sus Unidades de destino y/o en las Delegaciones de Acción Social de todo el territorio nacional.*
2. *Los funcionarios en situación de jubilación y los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad formularán su solicitud en las Secretarías de las Unidades de Gestión **a través de la aplicación Sigespól**, excepto cuando soliciten ayuda **por primera vez**, en cuyo caso deberán efectuar su petición mediante el modelo que figura como **ANEXO** a la presente convocatoria, debidamente cumplimentado y acompañado de la documentación*

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública correspondiente.

3. *Las ayudas que se soliciten por primera vez para hijos privativos del cónyuge, deberán ser formuladas mediante instancia suscrita por los peticionarios.*
4. *Dichas solicitudes se dirigirán al Servicio de Acción Social de la Dirección General de la Policía y se presentarán en alguna de las siguientes Unidades Administrativas:*

 *En el propio Servicio de Acción Social, sito en el Paseo de las Delicias, nº 76-2ª Planta, 28045 Madrid. Teléfonos: 91-322.3829, 91-322.3835, 91-322.3836, 91-322.3837 y 91.322.3823.*

 *En las Delegaciones de Acción Social de todo el territorio nacional.*

 *En todo caso, se podrán cursar las correspondientes peticiones a través del procedimiento establecido en el artículo 16.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

QUINTA.- SUBPROGRAMAS POR ÁREAS, BENEFICIARIOS, DOCUMENTACIÓN, CRITERIOS ESPECÍFICOS DE ADJUDICACIÓN, IMPORTE DE LAS AYUDAS, INCOMPATIBILIDADES Y PLAZOS DE SOLICITUD.

Las ayudas que contemplan los Subprogramas de la presente Convocatoria se engloban en tres Áreas diferenciadas:

1) ÁREA DE ATENCIÓN A LA SALUD

- 1.1 *Ayudas para personas con discapacidad*
- 1.2 *Tratamientos psíquicos*
- 1.3 *Tratamientos médicos*

2) ÁREA DE ATENCIÓN SOCIO-LABORAL

- 2.1 *Acceso de viviendas de alquiler*
- 2.2 *Estudios no oficiales para funcionarios relacionados con la actividad profesional*
- 2.3 *Ayudas para el transporte en ferrocarril*

3) ÁREA DE ATENCIÓN A LAS FAMILIAS

- 3.1 *Natalidad o Hijos menores de tres años*
- 3.2 *Escuelas infantiles o Guarderías*
- 3.3 *Apoyo a la educación*
- 3.4 *Estudios universitarios de hijos*
- 3.5 *Actividades de verano para hijos*
- 3.6 *Armonización de la vida profesional y familiar*
- 3.7 *Familias Monoparentales*
- 3.8 *Mayores dependientes*
- 3.9 *Emergencia social*

1. ÁREA DE ATENCIÓN A LA SALUD

1. 1. AYUDAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los costes de servicios de rehabilitación y asistencia especializada, así como los de eliminación de barreras arquitectónicas originados directamente por la situación de discapacidad (con exclusión de los gastos farmacéuticos y odontológicos), que precisan los funcionarios de la Policía Nacional con hijos, cónyuge o persona asimilada, con el porcentaje de discapacidad reconocido que a continuación se indica:

- menores de 18 años (cumplidos a 31 de diciembre de 2018): igual o superior al 33%.
- mayores de 18 años: igual o superior al 45%.

BENEFICIARIOS: Podrán solicitar esta ayuda los funcionarios de la Policía Nacional que tengan alguna persona con discapacidad a su cargo (cónyuge o persona asimilada e hijo), que convivan y dependan económicamente del solicitante, y los funcionarios de la Policía Nacional en segunda actividad sin destino, o en situación de jubilación y los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad.

Quedan excluidos como beneficiarios de esta ayuda:

- Los funcionarios de la Policía Nacional en situación administrativa de activo y segunda actividad con destino.
- Los cónyuges o persona asimilada e hijos, así como los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad que perciban ingresos por pensión contributiva o derivados de actividad laboral durante el año en curso, o los hayan percibido durante el año inmediatamente anterior al de la publicación de la presente convocatoria, y los huérfanos de funcionarios de la Policía Nacional que hayan cambiado de estado civil por haber contraído matrimonio o haber formalizado su inscripción en el Registro de Parejas de hecho.

Cuando el beneficiario de la ayuda sea el cónyuge o persona asimilada o cónyuge de funcionario de la Policía Nacional en situación de viudedad, el Certificado acreditativo de la discapacidad establecida debe haber sido expedido antes de los 60 años.

1.1.1. Documentación específica:

- a. **Fotocopia compulsada del Certificado de discapacidad –Dictamen Técnico-facultativo-, actualizado y vigente a fecha de cierre plazo de solicitud (imprescindible para tramitar la ayuda), expedido por el IMSERSO u Organismo competente de las CC.AA., que determine el grado de discapacidad y la causa.**
- b. Certificado actualizado de no percibir pensiones derivadas de actividad laboral del beneficiario de la ayuda, en caso de que no sea funcionario de la Policía Nacional.
- c. Certificado completo y actualizado (todas las hojas) de Vida Laboral del beneficiario de la ayuda, en caso de que no sea funcionario de la Policía Nacional.
- d. Título de pensión de viudedad u orfandad expedido por la Subdirección General de Gestión de Clases Pasivas, derivado del fallecimiento de un funcionario de la Policía Nacional.
- e. Certificado de empadronamiento cuando el beneficiario de la ayuda sea mayor de 26 años y con una discapacidad inferior al 65%.
- f. Certificado original de Fe de vida y Estado actualizado, en caso de que el solicitante sea cónyuge de funcionario de la Policía Nacional en situación de viudedad.
- g. Factura justificativa de los gastos abonados por el solicitante, ocasionados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, en la que se especifique el CIF, concepto y cantidad abonada, siempre que superen los 400 €. y no estén cubiertos por otros Organismos.

1.1.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo

- a. Una ayuda por persona con discapacidad.
- b. Cuantía de las ayudas: sin justificar gastos, hasta 250.-€. y justificando gastos, hasta 1.500.-€

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

- c. *La concesión de esta ayuda se realizará teniendo en cuenta el número de hijos o familiares con discapacidad.*
- d. *Esta ayuda es incompatible con las ayudas de Mayores dependientes, Tratamientos médicos y Tratamientos psíquicos.*
- e. *Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.*

1.2. TRATAMIENTOS PSÍQUICOS:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos ocasionados por tratamientos psicológicos y psiquiátricos del funcionario, cónyuge o persona asimilada e hijos que convivan y dependan económicamente del mismo, originados por trastornos de conducta, personalidad, deshabitación, del aprendizaje, del lenguaje...etc., que supongan un gasto mínimo anual de 400 €, y no estén cubiertos por otros Organismos. Se excluyen los gastos de farmacia.

BENEFICIARIOS: *Los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo, segunda actividad y en situación de jubilación.*

1.2.1. Documentación específica:

- a. *Informe psiquiátrico o psicológico actualizado acreditativo del diagnóstico, tratamiento preciso y su duración.*
- b. *Informe médico del tratamiento expedido por la Unidad Regional de Sanidad donde esté destinado el funcionario (sólo en caso de que el beneficiario sea el propio funcionario).*
- c. *Solicitud y resolución de petición del tratamiento a su entidad médica y, en caso negativo, solicitud y resolución de ayuda asistencial o comisión mixta de MUFACE en el año 2018.*
- d. *Certificado **actualizado** que determine que la persona objeto de la ayuda, no percibe ingresos o pensiones derivadas de actividad laboral.*
- e. *Certificado completo y actualizado (todas las hojas) de Vida Laboral del beneficiario de la ayuda, en caso de que no sea funcionario de la Policía Nacional.*
- f. *Certificado que acredite la convivencia con el familiar para el que se solicita la ayuda.*
- g. *Justificantes de otras ayudas solicitadas, denegadas, concedidas o pendientes de resolución (especificando sus conceptos y cuantías).*
- h. *Factura total justificativa de los gastos abonados por el solicitante ocasionados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, expedida por el Centro profesional que presta el tratamiento en la que se especifique el CIF, concepto y cantidad abonada.*

1.2.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. *Una ayuda por unidad familiar.*
- b. *Gastos totales debidamente justificados.*
- c. *Cuantía de la ayuda: hasta 700.-€*
- d. *Esta ayuda es incompatible con la Ayuda para personas con discapacidad.*
- e. *Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.*

1.3. TRATAMIENTOS MÉDICOS:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos ocasionados por tratamientos médicos y de intolerancia a las proteínas diagnosticados médicamente generados por el funcionario, cónyuge o persona asimilada e hijos que convivan y dependan económicamente del mismo que supongan un gasto mínimo anual de 600 €, y no se encuentren cubiertos por otros Organismos públicos o privados. Queda excluido el material ortoprotésico, los gastos de alojamiento, viajes, farmacéuticos, odontológicos, así como cualquier procedimiento diagnóstico y terapéutico con finalidad estética y los producidos por la intolerancia al gluten.

BENEFICIARIOS: Los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo, segunda actividad y en situación de jubilación.

1.3.1. Documentación específica:

- a. Informe médico actualizado acreditativo del diagnóstico, tratamiento preciso y su duración.
- b. Solicitud y resolución de petición del tratamiento a su entidad médica y, en caso negativo, solicitud y resolución de ayuda asistencial o comisión mixta de MUFACE en el año 2018.
- c. Certificado **actualizado** que determine que la persona objeto de la ayuda no percibe ingresos o pensiones derivados de actividad laboral.
- d. Certificado que acredite la convivencia con el familiar para el que se solicita la ayuda.
- e. Certificado completo y actualizado (todas las hojas) de Vida Laboral del beneficiario de la ayuda, en caso de que no sea funcionario de la Policía Nacional.
- f. Justificantes de otras ayudas solicitadas, concedidas, denegadas, o pendientes de resolución (especificando sus conceptos y cuantías).

1.3.2. Factura total justificativa de los gastos abonados por el solicitante ocasionados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 (excepto los originados por tratamientos proteínicos), expedida por el centro profesional que presta el tratamiento, en la que se especifique el CIF, concepto y cantidad abonada.

1.3.3. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. Una ayuda por unidad familiar.
- b. Gastos totales debidamente justificados, excepto en los casos de enfermos proteínicos.
- c. Cuantía de la ayuda: hasta 700.-€
- d. Esta ayuda es incompatible con las Ayudas para personas con discapacidad y Mayores dependientes.
- e. Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.

2. ÁREA DE ATENCIÓN SOCIO-LABORAL

2.1. ACCESO DE VIVIENDAS DE ALQUILER:

Subprograma destinado a compensar en parte y por una sola vez en la vida profesional del funcionario, excepto en los casos de traslado con ocasión de ascenso por promoción profesional, que podrán dar lugar a una nueva solicitud, los gastos que supongan la fianza pactada en el primer contrato de arrendamiento de la vivienda, que no de habitación, celebrado y firmado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, cuya cláusula de vigencia sea como mínimo de 6 meses. Quedan excluidos los contratos del alquiler con opción a compra.

BENEFICIARIOS: Los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad que no se encuentren efectuando cursos de capacitación para el ascenso a otra categoría profesional, que conlleven la posibilidad de alojamiento en el Centro que los imparte, o el percibo de dietas de alojamiento y manutención.

2.1.1. Documentación específica:

- a. Copia Compulsada de todas las páginas del Contrato de arrendamiento por escrito que no presente ningún tipo de enmienda en cualquiera de sus contenidos, con cláusulas adicionales incluidas, celebrado por el/los solicitante/s durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. No se admitirán renovaciones de Contratos anteriores a dicho período.
- b. Recibos de fianza y de la primera y última mensualidad, comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública
diciembre de 2018.

- c. *Justificante del traslado (Impresos PF6 y PF24), sólo en los casos de ascenso por Promoción Interna.*

2.1.2. Criterio, cuantía y plazo:

- a. *Una ayuda por funcionario por una sola vez en la vida profesional, excepto en los casos de traslado con ocasión de ascenso por Promoción Interna, en función de los gastos de fianza.*
b. *Cuando se trate de un Contrato de alquiler con más de un titular (incluidos matrimonios o parejas de hecho), el importe de la fianza se dividirá entre el número de personas que comparten la vivienda, correspondiendo a cada funcionario su parte proporcional, debiendo solicitar la ayuda de forma separada.*
c. *Cuantía de la ayuda: hasta 450.-€.*

2.2. *Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.*

2.3. ESTUDIOS NO OFICIALES PARA FUNCIONARIOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD PROFESIONAL:

Subprograma destinado a compensar parcialmente el gasto ocasionado a los funcionarios de la Policía Nacional que realicen cursos no oficiales relacionados con la actividad profesional con una duración de más de 20 horas lectivas, incluidos los de promoción profesional, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Quedan excluidos los gastos de reserva de plaza, matrículas, libros y material específico del curso.

BENEFICIARIOS: *Los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad con destino.*

2.3.1. Documentación específica:

- a. *Certificado de asistencia al curso expedido por el Centro donde figure su CIF, a nombre del petitionerio y en el que conste la duración del mismo, realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.*
b. *Plan de Estudios, en el que consten las asignaturas impartidas.*
c. *En caso de que se cursen estudios para la obtención de Títulos Propios relacionados con la actividad policial, no cubiertos por MUFACE, se deberá adjuntar Certificado expedido por dicho organismo en el que conste que el petitionerio no ha solicitado ni percibido ningún tipo de ayuda por dicho concepto.*
d. *Factura justificativa o recibos de abono del gasto efectuado, con todos los requisitos legales establecidos.*

2.3.2. Criterio, cuantía y plazo:

- a. *Una ayuda por funcionario en función de los gastos.*
b. *Esta ayuda solo podrá percibirse por el mismo concepto, como máximo, por una sola vez en cada categoría profesional.*
c. *Cuantía de la ayuda: hasta 225.-€*
d. *Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.*

2.4. AYUDAS PARA EL TRANSPORTE EN FERROCARRIL:

Subprograma destinado a compensar el 65% del gasto originado por viajes privados en trayectos de media y larga distancia (AVE y trenes convencionales) de los funcionarios de la Policía Nacional, durante el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2018 y el 31 de octubre de 2019.

BENEFICIARIOS: *Los funcionarios de la Policía Nacional que se encuentren en servicio activo y segunda actividad, así como los alumnos de la Escuela Nacional de Policía.*

REQUISITOS: *Estar en posesión de la correspondiente Tarjeta de viaje, que será facilitada a todos los beneficiarios que la soliciten.*

CUANTÍA: *Compensará hasta un 65 % del gasto originado con un máximo de 375 €, incluido el importe de los descuentos realizados con cargo a este Subprograma en el momento de adquisición del billete o billetes, y la liquidación dineraria a realizar a la finalización del periodo de vigencia.*

PROCEDIMIENTO: *Los funcionarios de la Policía Nacional, previa exhibición de la Tarjeta de viaje en las oficinas expendedoras de Renfe o al adquirir sus billetes por Internet, abonarán el 90% de su importe, por lo que el porcentaje de descuento con cargo a este Subprograma al adquirir los billetes durante el periodo del convenio, será del 10%.*

La acumulación de este descuento inicial no podrá superar los 100 €. En caso de rebasar dicho límite, se comunicará a los interesados, y deberán entregar la Tarjeta de viaje en las Secretarías de sus Unidades de destino, y no podrán volver a utilizarla durante el periodo de vigencia establecido.

Posteriormente, los beneficiarios de esta ayuda percibirán el resto del importe subvencionado, hasta un máximo de 375€ (incluido el importe descontado en el momento de la adquisición del billete).

En caso de que se produzca un exceso de gasto sobre el límite de descuento establecido, se comunicará a los interesados y se requerirá su devolución, que podrá realizarse de forma voluntaria o, en caso contrario, mediante el correspondiente expediente de reintegro de ayudas y subvenciones públicas.

En Cercanías se mantiene la vigencia del Convenio DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA-RENFE/CERCANÍAS de 21-10-99.

3. ÁREA DE ATENCIÓN A LAS FAMILIAS

3.1. NATALIDAD O HIJOS MENORES DE TRES AÑOS

Subprograma destinado a compensar parcialmente la situación de nacimiento o adopción de los hijos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, así como los gastos que origina la atención y el cuidado de los hijos menores de tres años nacidos a partir del 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2018, que no asistan a Escuelas infantiles o Guarderías.

BENEFICIARIOS: *Podrán solicitar la ayuda objeto de la convocatoria los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo, segunda actividad y situación de jubilación. Los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad, solo podrán solicitar esta ayuda por los hijos menores de tres años.*

3.1.1. Documentación específica:

a. Fotocopia completa del Libro de familia donde figure la inscripción de los hijos.

3.1.2. *Certificado original de Fe de vida y Estado actualizado, en caso de que el solicitante sea cónyuge de funcionario de la Policía Nacional en situación de viudedad.*

3.1.3. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

a. Una ayuda por hijo.

b. En el caso de que ambos progenitores o adoptantes sean funcionarios de la Policía Nacional podrán solicitar cada uno de ellos una ayuda por Natalidad.

c. La ayuda de Natalidad o Hijos menores de tres años es incompatible con la ayuda de Escuelas infantiles o Guarderías.

d. Cuantía de la ayuda: hasta 275.-€ por hijo.

e. Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.

3.2. ESCUELAS INFANTILES O GUARDERÍAS:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos originados por la asistencia (enseñanza, horas extraordinarias y manutención) a Escuelas infantiles o Guarderías de los hijos de **0 a 4 años** (nacidos a partir del 1 de enero de 2015). Quedan excluidos el resto de conceptos no indicados (reserva de plaza, matrícula, material, AMPA...etc.).

BENEFICIARIOS: Podrán solicitar esta ayuda los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad o en situación de Jubilación, así como los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad.

3.2.1. Documentación específica:

- a. Certificado expedido por el Centro Infantil, que especifique:
 - Nombre y apellidos y Documento Nacional de Identidad de quién lo expide.
 - C.I.F. del Centro Escolar.
 - Nombre y apellidos del alumno y de la persona que abona las cuotas.
 - Importe de las cuotas abonadas durante el año 2018 desglosadas por meses de asistencia y concepto, así como los importes deducidos en concepto de becas u otras ayudas recibidas de Organismos oficiales o empresas privadas.
- b. Certificado original de Fe de vida y Estado actualizado, en caso de que el solicitante sea cónyuge e funcionario de la Policía Nacional en situación de viudedad.

3.2.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. Una ayuda por hijo en función de los gastos justificados.
- b. Cuantía de la ayuda: hasta 750.-€.
- c. Esta ayuda es incompatible con las ayudas de Apoyo a la educación, Natalidad o Hijos menores de tres años, Armonización de la vida profesional y familiar y Familias Monoparentales.
- d. Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.

3.3. APOYO A LA EDUCACIÓN:

Subprograma destinado a compensar la formación educativa de los hijos nacidos entre el 1 de enero de 1994 y el 31 de diciembre de 2015 que estén matriculados oficialmente en cursos completos, para realizar estudios de Educación Infantil, Educación Primaria y Secundaria Obligatoria, Bachiller, FP de Base, de Grado medio y Superior y Ciclos Formativos en el curso académico 2018/2019.

BENEFICIARIOS: Podrán solicitar esta ayuda los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad o en situación de Jubilación, así como los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad.

3.3.1. Documentación específica:

- a. Certificado de escolaridad o fotocopia de la matrícula del curso 2018-2019 de cada uno de los hijos que cursen Educación Infantil o sean mayores de 16 años.
- b. Certificado original de Fe de vida y Estado actualizado, en caso de que el solicitante sea cónyuge de funcionario de la Policía Nacional en situación de viudedad.

3.3.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. Una ayuda por hijo.
- b. Cuantía de la ayuda: hasta 300.-€
- c. Esta ayuda es incompatible con las ayudas de Escuelas infantiles o Guarderías y Estudios universitarios de hijos.
- d. Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.

3.4. ESTUDIOS UNIVERSITARIOS DE HIJOS:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos derivados de la realización de estudios oficiales universitarios: Titulaciones oficiales de Grado y Máster, cursadas por los hijos nacidos entre el 1 de enero de 1993 y el 31 de diciembre de 2000, que estén matriculados oficialmente en el curso académico 2018-2019 en, al menos, cuatro asignaturas. Quedan excluidos los Doctorados y las segundas Titulaciones de Grado y Másteres.

BENEFICIARIOS: Podrán solicitar esta ayuda los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad o en situación de Jubilación, así como los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad.

3.4.1. Documentación específica:

- a. Justificante de matriculación del curso universitario 2018-2019, en el que se especifique el número de créditos, asignaturas matriculadas y carta de pago en la que figure la cantidad abonada en concepto de matrícula.

3.4.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. Una ayuda por hijo menor de 26 años.
- b. Cuantía de la ayuda: hasta 400.-€.
- c. Esta ayuda es incompatible con la ayuda de Apoyo a la educación para el mismo hijo.
- d. Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria

3.5. ACTIVIDADES DE VERANO PARA HIJOS:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos derivados de la asistencia dentro del territorio nacional a campamentos, granjas escuela, campus y campamentos urbanos, de los hijos nacidos entre el 1 de enero de 2004 y el 31 de diciembre de 2015, durante el periodo del 17 de junio al 2 de septiembre de 2019 por un periodo igual o superior a 7 días consecutivos, cuyo importe no supere los 700 €. Quedan excluidos los gastos generados por la asistencia a cursos de idiomas.

BENEFICIARIOS: Los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad o en situación de jubilación, así como cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad.

3.5.1. Documentación específica:

- a. Certificado de asistencia en el que conste, además del nombre y apellidos del menor que realiza la actividad: número de CIF del Centro o Empresa que la organiza, nombre, apellidos y DNI de quien lo expide, actividad realizada, duración y cuantía abonada por el solicitante.
- b. Los documentos aportados deberán ser emitidos de forma individual para cada hijo por el que se solicita la ayuda.
- c. Certificado original de Fe de vida y Estado actualizado, en caso de que el solicitante sea cónyuge de

3.5.2. Criterio, cuantía y plazo:

- a. Una ayuda por hijo.
- b. La cuantía de la ayuda será de hasta un 50% del coste abonado por la estancia tomando como base una quincena.
- c. Cuantía de la ayuda: hasta 200.-€
- d. Plazo de presentación hasta el 6 de septiembre de 2019.

3.6. ARMONIZACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL Y FAMILIAR:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos generados por la asistencia de forma continuada al comedor escolar durante los meses de enero a diciembre de 2018, por coincidencia del horario laboral de los progenitores y el cuidado y atención de los hijos nacidos entre el 1 de enero de 2003 y el 31 de diciembre de 2015, que convivan en la misma unidad familiar.

BENEFICIARIOS: Los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad con destino.

3.6.1. Documentación específica:

- a. Fotocopia del Libro de familia (**imprescindible para la tramitación de la ayuda**).
- b. Fotocopia de inscripción en el Registro de parejas de hecho o Certificado de empadronamiento de la Unidad familiar (**sólo en los casos en que no exista matrimonio**).
- c. Certificado de la Unidad de Destino de cada uno de los funcionarios, que acredite su horario laboral.
- d. Cuando uno de los cónyuges o persona asimilada no sea funcionario de la Policía Nacional, se deberá aportar Certificado de Vida Laboral actualizado.
- e. En caso de enfermedad con ingreso hospitalario de alguno de los cónyuges, Certificado del centro hospitalario u otras entidades públicas o privadas, que justifique los motivos por los que se solicita la ayuda.
- f. Certificado de asistencia al servicio de comedor escolar donde se especifique: nombre y apellidos del hijo, meses de asistencia desglosados e importe total abonado por el solicitante entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018.

3.6.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. Una ayuda por hijo.
- b. Gastos debidamente justificados.
- c. Cuantía de la ayuda: hasta 300.-€
- d. Esta ayuda es incompatible con las ayudas de Familias Monoparentales y Escuelas infantiles o Guarderías.
- e. Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.

3.7. FAMILIAS MONOPARENTALES:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos generados en familias que constituyan una unidad de convivencia monoparental (un solo progenitor), con hijos a cargo nacidos entre el 1 de enero de 2003 y el 31 de diciembre de 2015 y ostenten su guarda y custodia total o compartida legalmente reconocida mediante Resolución o Sentencia Judicial, bien por separación, divorcio o fallecimiento, y que obliguen al peticionario a emplear parte de su salario en comedor escolar, así como en el periodo de ampliación horaria que precede a la apertura del centro escolar (desayunos) y campamentos de semana santa y navidad.

BENEFICIARIOS: Los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad con destino.

3.7.1. Documentación específica:

- a. Fotocopia del Libro de familia.
- b. Sentencia Judicial de separación o divorcio.
- c. Convenio regulador.
- d. Certificado de empadronamiento de la unidad familiar. En caso de que los hijos no se encuentren empadronados en el domicilio del peticionario por ostentar la guarda y custodia compartida, se deberá aportar Declaración de responsabilidad que acredite tal circunstancia.
- e. Certificado de defunción.
- f. Certificado de asistencia a comedor escolar, ampliación horaria o campamentos, que incluya el nombre del hijo por el que se solicita la ayuda, el horario de asistencia y el importe del gasto total abonado por el solicitante comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

3.7.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. Una ayuda por hijo.
- b. Gastos debidamente justificados.
- c. Cuantía de la ayuda: hasta 500.-€
- d. Esta ayuda es incompatible con las ayudas de Escuelas infantiles o Guarderías y Armonización de la vida profesional y familiar.
- e. Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.

3.8. MAYORES DEPENDIENTES:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos ocasionados a los funcionarios de la Policía Nacional por la atención y cuidado de los mayores de 65 años, en situación de dependencia (centro de día, residencia, rehabilitación...etc.), hasta el primer grado de consanguinidad y/o afinidad, que convivan y dependan económicamente del funcionario, carezcan de ingresos o sean inferiores a dos veces el IPREM. En caso de que los gastos fueran sufragados entre varios familiares, el solicitante deberá justificar aquellos que haya abonado personalmente, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

BENEFICIARIOS: Los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad con destino.

3.8.1. Documentación específica:

- a. Fotocopia del Libro de familia del peticionario (matrimonio e hijos).
- b. Fotocopia del Libro de familia del mayor dependiente (matrimonio e hijos).
- c. Certificado de convivencia del mayor/es dependiente/s con la unidad familiar del funcionario.
- d. Certificado de situación sanitaria de dependencia, informe médico y Certificado de discapacidad.
- e. Certificado de ingresos percibidos por el mayor y su cónyuge en concepto de haberes o pensión del año 2018.
- f. Justificante de otras ayudas solicitadas, concedidas, denegadas o pendientes de resolución, especificando sus conceptos y cuantías (Servicios Sociales, CC.AA, Cruz Roja, Ley de Dependencia...etc.).
- g. Factura justificativa de los gastos extraordinarios abonados por el solicitante entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 en la que se especifique el CIF, concepto y cantidad abonada.

3.8.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. Una ayuda por funcionario.
- b. Gastos debidamente justificados.
- c. Cuantía de la ayuda: hasta 850.-€

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

- d. *Esta ayuda es incompatible con las Ayudas para personas con discapacidad, Tratamientos médicos y Emergencia social.*
- e. *Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.*

3.9. EMERGENCIA SOCIAL:

Subprograma destinado a compensar parcialmente los gastos por un importe superior a 400.-€ ocasionados por situaciones de carácter no habitual ni permanente, originados por circunstancias imprevistas y/o excepcionales, cuya cobertura por los Servicios Sociales públicos, MUFACE y otros Organismos resulta incompleta o insuficiente, e incidan negativamente en la economía familiar del funcionario.

BENEFICIARIOS: *Podrán solicitar esta ayuda los funcionarios de la Policía Nacional en servicio activo y segunda actividad o en situación de Jubilación, así como los cónyuges de funcionarios de la Policía Nacional en situación de viudedad.*

3.9.1. Documentación específica:

- a. *Documentación que acredite la situación social no adecuada y de necesidad.*
- b. *Cuando el peticionario sea cónyuge de funcionario de la Policía Nacional en situación de viudedad, deberá remitir fotocopia del Libro de familia y Certificado original actualizado de fe de Vida y Estado.*
- c. *Factura justificativa de gastos abonados por el solicitante comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, en la que se especifique el CIF.*

3.9.2. Criterio, cuantía, incompatibilidad y plazo:

- a. *Una ayuda por unidad familiar.*
- b. *Cuantía de la ayuda: hasta 1.250.-€*
- c. *Gastos extraordinarios debidamente justificados.*
- d. *Esta ayuda es incompatible con la ayuda de Mayores dependientes.*
- e. *Se establece un plazo de presentación de solicitudes de **VEINTE DÍAS** contados a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria.*

SEXTA.- OTRAS NORMAS.

1. *La solicitud de cualquiera de las ayudas que contempla la presente convocatoria conlleva la aceptación y sometimiento a las Bases Generales y Específicas establecidas.*
2. *La solicitud de cualquiera de las ayudas que contempla la presente convocatoria presupone la autorización de los peticionarios para efectuar la consulta de los datos que figuran en la aplicación Sigespól, precisos para llevar a cabo su tramitación.*
3. *Todas las ayudas se concederán para compensar los gastos producidos durante el ejercicio 2018, excepto las que específicamente se determinan.*
4. *Cuando el beneficiario de la ayuda sea cónyuge o persona asimilada, hijo mayor de 26 años, ascendiente hasta primer grado de consanguinidad o afinidad que conviva y dependa económicamente del peticionario, deberá adjuntar Certificado de ingresos percibidos en el año 2018.*
5. *Las incompatibilidades establecidas para estas ayudas resultan de aplicación para un mismo beneficiario.*
6. *La ocultación o falseamiento de los datos que vienen obligados a aportar los solicitantes podrá dar lugar a la denegación de la ayuda solicitada o, en su caso, a la devolución de las cantidades percibidas indebidamente, sin perjuicio de poder exigir las responsabilidades que procedan.*
7. *En cualquier momento podrá exigirse al solicitante aclaración o documentación ampliatoria sobre cualquier dato de interés relacionado con la ayuda solicitada que, en caso de no ser aportada, podrá dar lugar a su denegación.*

Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública

8. *Las facturas de gastos que se aporten junto con la solicitud de ayuda, serán conformes a lo dispuesto en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación.*
9. *En aquellos supuestos contemplados en el Real Decreto 1619/2012 en los que no exista obligación de expedir factura, esta se sustituirá por una certificación de quién recibió el pago, en la que conste el importe total abonado, persona que efectúa el pago, servicio prestado y motivo legal que ampara la no expedición de la factura.*
10. *En los Subprogramas de Ayudas para personas con discapacidad, Tratamientos Médicos, Tratamientos Psíquicos, Emergencia Social, Familias Monoparentales y Mayores Dependientes se mantendrá una rigurosa reserva respecto al nombre del solicitante y/o beneficiario.*

SÉPTIMA.- PROTECCIÓN DE DATOS.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), y la L.O. 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. *Los datos de los solicitantes y beneficiarios de estas ayudas se incorporarán a los ficheros del Programa de ayudas de acción social, cuya finalidad es la gestión de los Programas anuales de acción social de la Dirección General de la Policía.*
2. *Que la presentación de la solicitud de cualquiera de las ayudas previstas en la presente convocatoria, conlleva el consentimiento expreso para que los datos de carácter personal que reflejan sean tratados de acuerdo con la finalidad de los referidos ficheros.*
3. *Los interesados podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la referida Ley, mediante escrito dirigido al Servicio de Acción Social de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y Acción Social, sito en el Paseo de las Delicias, 76 28045-MADRID.*

OCTAVA.-NORMA FINAL.

La presente resolución entrará en vigor al día siguiente a su publicación en la Orden General de la Dirección General de la Policía, y se le deberá otorgar la mayor publicidad posible, estando obligadas las Unidades administrativas receptoras de solicitudes, a cursarlas a través de la precitada aplicación informática.

**LA SUBDIRECTORA GENERAL DE
RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN**

Vº. Bº.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA

Fdo.- María Pilar Allué Blasco

Fdo.- Francisco Pardo Piqueras

Anexo 9 – Prestações atribuídas pela *Fundación Huérfanos del Cuerpo Nacional de Policía* em 2019 (em Castelhana)

Infancia y juventud Hasta cumplir 24 años*



Apoyo económico

Ayuda ordinaria: 335 € al mes.

Inicio de curso escolar o académico: Entre 100 € y 300 € (año escolar) para colaborar en el esfuerzo económico que se produce al comienzo del curso.

Ayuda extraordinaria: Prestación económica para dar respuesta puntual a situaciones reales de necesidad.

* Entre 22 y 24 años en función de los ingresos económicos del beneficiario.

Atención a la discapacidad (Vitalicia)



Apoyo económico

Ayuda ordinaria: 335 € al mes.

Inicio de curso escolar (hasta cumplir 24 años): Entre 100 € y 300 € (año escolar) para colaborar en el esfuerzo económico que se produce al comienzo del curso.

Ayuda complementaria: Prestación económica para dar respuesta puntual a situaciones reales de necesidad (internamiento en centros, rehabilitación, prótesis, cursos formativos...).

Fomento académico Desde 24 años



Apoyo económico

Estímulo al estudio (hasta cumplir 27 años): Prestación económica destinada a contribuir a la formación educativa y profesional de nuestros beneficiarios.

Ayuda extraordinaria (hasta cumplir 30 años): Prestación económica para dar respuesta puntual a situaciones reales de necesidad.

Ayuda Social: En supuestos excepcionales y de extrema necesidad. Podrás disponer de 220 € al mes si tu familia no cuenta con ingresos económicos suficientes.

Apoyo asistencial: Desde la Fundación proporcionamos orientación, diagnóstico y tratamiento en el **área psicológica**. Facilitamos información, orientación y derivación, sobre ayudas y prestaciones económicas y **sociales**. Y procuramos orientación para el buen desarrollo **educacional** del beneficiario.

Programa sociocultural: (hasta cumplir 30 años): Amplía la formación de nuestros niños y jóvenes, y defiende la igualdad de oportunidades para su integración social. Las actividades de este programa complementan sus estudios, facilitan y mejoran su desarrollo personal y procuran cualificarlos para las exigencias actuales y futuras de la vida.

En caso de que el progenitor fallecido sea el cónyuge del funcionario, el apoyo económico al que podrás optar es el 60% de las cantidades establecidas.

Anexo 10 – Resultados do questionário de satisfação de 2009

		MÉDIA	
<i>Imagem Global dos SSPSP</i>	Desempenho dos SSPSP	4,04	4,32
	Cortesia dos funcionários no local de atendimento	4,67	
	Cortesia dos funcionários o atendimento telefónico	4,68	
	Melhorias implementadas nos SSPSP	4,15	
	Impacto dos SSPS na qualidade de vida dos beneficiários	4,05	
<i>Envolvimento e participação</i>	Possibilidade de sugerir melhorias	3,47	3,63
	Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhorias	3,58	
	Existência de vários canais para sugestões	3,82	
	Existência de vários canais para reclamações	3,65	
<i>Acessibilidade</i>	Horário de atendimento	4,58	4,27
	Informação disponível	4,65	
	Sistemas de divulgação das atividades	4,09	
	Linha telefónica para esclarecimento de dúvidas	3,95	
	Nível de simplificação dos formulários de candidatura	4,43	
	Informação disponível <i>on-line</i>	4,38	
	Serviços <i>on-line</i>	3,95	
	Variedade de formulários disponíveis <i>on-line</i>	4,10	
<i>Serviços</i>	Satisfação global com os serviços prestados	4,33	4,39
	Clareza da informação recebida	4,59	
	Tempo de resposta às solicitações	4,26	

Tabela 51 – Resultados do questionário de satisfação em 2009. Dados obtidos no relatório de atividades dos SSPSP de 2009.

Anexo 11 – Autorização para obter resultados do questionário de satisfação disponível na página web dos SSPSP no ano de 2019

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

DIRECÇÃO DE ENSINO

SECRETARIA ESCOLAR



Exmo. Senhor
Diretor Nacional Adjunto/Unidade Orgânica de
Recursos Humanos
(Departamento de Formação)
DN/PSP Largo da Penha de França, N.1
1199-010 LISBOA

Sua Referência:

Sua Comunicação:

Nossa Referência: 18/SECDE/2020

Classificador: 080.01.10

Processo: SECDE201900001ASP

Data: 2020-01-15

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

*Autorizado, desde que haja
aval do Tenente Major.
2020.01.15*

Abílio Pinto Vieira

Superintendente

1. O Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), no 5.º ano - Estágio, compreende a elaboração de uma dissertação/trabalho de projeto que deverá, obrigatoriamente, incidir sobre um tema das áreas científicas de ciências policiais, ciências jurídicas e ciências sociais e humanas.
2. O Aspirante a Oficial de Polícia Mateus Fernandes Lopes, irá realizar o seu estudo numa daquelas áreas científicas, subordinado ao tema "Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da PSP", sob orientação científica do Prof. Doutor Nuno Venês e da Subintendente Elisa Borges.
3. Deste modo, solicita-se a V.ª Ex.ª autorização para a obtenção dos resultados de questionários de satisfação (preenchidos até ao momento) que se encontram disponíveis na página web dos Serviços Sociais da PSP em:
(<https://www.sspsp.pt/produtos-e-servicos/questionarios-de-satisfacao-reclamacao/questionario-d-e-satisfacao-geral.html>).
4. Os resultados dos questionários destinam-se a uma comparação com os resultados de inquérito a realizar pelo Aspirante, constituindo um capítulo da dissertação que sustente todo o trabalho de investigação realizado.
5. Mais se informa V.ª Ex.ª de que o Aspirante a Oficial de Polícia Mateus Lopes se compromete a utilizar os resultados obtidos apenas no âmbito da dissertação em questão.

O Diretor

Jose Carlos Bastos Leitão
Superintendente



R. 1.º de Maio, nº3 - 1349-040 Lisboa Tel.: 213613900 Fax: 213610535 www.iscpsi.pt

iscpsi@psp.pt

147458
Página 1/1

Anexo 12 – Resultados do questionário de satisfação disponível na página web dos SSPSP no ano de 2019

									MÉDIA
<i>Sexo</i>	M	M	M	M	M	M	M	M	-
<i>Idade</i>	34	55	36	48	29	44	50	61	-
<i>Já usufruiu das valências dos SSPSP</i>	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	-
<i>Quais</i>	EF ²	EF	CS ³	FC ⁴	EF	EF	EF	EF / E ⁵	-
<i>Imagem dos SSPSP</i>	5	4	1	5	2	4	4	4	3,6
<i>Cortesia dos funcionários dos SSPSP que lidam com os beneficiários no local de atendimento ao público</i>	5	4	3	5	5	4	4	4	4,3
<i>Capacidade demonstrada pelos profissionais dos SSPSP para o ajudar a resolver problemas</i>	5	4	3	5	4	4	4	4	4,1
<i>Impacto dos SSPSP na qualidade de vida dos beneficiários</i>	5	3	2	5	2	4	4	NS/NA	3,6
<i>Possibilidade de apresentar sugestões de melhoria</i>	NS/NA	4	1	NS/NA	3	3	NS/NA	NS/NA	2,8
<i>Articulação dos SSPSP com outros serviços e organismos (ex: Segurança Social, Misericórdia, Hospitais)</i>	NS/NA	4	1	5	NS/NA	3	NS/NA	4	3,4
<i>Existência de vários canais de comunicação com os SSPSP (ex: telefone; e-mail; reuniões)</i>	5	3	3	5	2	4	3	4	3,6
<i>Horário de atendimento dos SSPSP</i>	5	3	3	NS/NA	4	4	4	4	3,9
<i>Acessibilidade das instruções e formulários (ex: clareza de linguagem, facilidade de preenchimento)</i>	5	3	2	5	4	4	4	4	3,9
<i>Acesso à documentação e encaminhamento para os serviços competentes</i>	NS/NA	3	2	NS/NA	4	4	4	4	3,5
<i>Canais de comunicação utilizados para envio e receção de documentos (e-mail, carta,...)</i>	5	4	3	NS/NA	4	4	4	4	4,0
<i>Esclarecimento de dúvidas, disponibilização de informação e existência de serviços através da internet</i>	5	4	2	5	4	4	4	4	4,0
<i>Atendimento telefónico geral e encaminhamento de chamadas</i>	5	4	3	5	1	4	4	4	3,8
<i>Serviços prestados pelos SSPSP</i>	5	3	1	5	3	4	4	4	3,6
<i>Informação disponibilizada</i>	5	3	3	5	3	4	4	4	3,9
<i>Tempo de resposta às solicitações (no âmbito da competência da SSPSP)</i>	5	4	2	NS/NA ⁶	4	4	4	4	3,9

Tabela 52 - Resultados do questionário de satisfação disponível no website dos SSPSP em 2019.

² EF : Estâncias de férias/ Parque de campismo

³ CS : Coabitação Social

⁴ FC : Festas de Crianças

⁵ E : Empréstimos

⁶ NS/NA : Não sabe/Não se aplica

Anexo 13 – Autorização para realização de questionário de satisfação aos beneficiários dos SSPSP

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

DIRECÇÃO DE ENSINO

SECRETARIA ESCOLAR



Exmo. Senhor
Diretor Nacional Adjunto/Unidade Orgânica de
Recursos Humanos
(Departamento de Formação)
DN/PSP Largo da Penha de França, N.1
1199-010 LISBOA

Sua Referência:

Sua Comunicação:

Nossa Referência: 36/SECDE/2020

Classificador: 080.01.10

Processo: SECDE201900001ASP

Data: 2020-01-28

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

*Submitido de acordo com
a disponibilidade/natureza da
DS.*

24.01.2020

Abílio Pinto Vieira
Superintendente-Chefe

1. O Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), no 5.º ano - Estágio, compreende a elaboração de uma dissertação/trabalho de projeto que deverá, obrigatoriamente, incidir sobre um tema das áreas científicas de ciências policiais, ciências jurídicas e ciências sociais e humanas.
2. O Aspirante a Oficial de Polícia Mateus Fernandes Lopes, irá realizar o seu estudo numa daquelas áreas científicas, subordinado ao tema "Análise da satisfação dos beneficiários dos Serviços Sociais da PSP", sob orientação científica do Prof. Doutor Nuno Venes e da Subintendente Elisa Borges.
3. Deste modo, solicita-se a V.ª Ex.ª autorização para a aplicação de um questionário que se anexa, e sendo aplicado nos seguintes moldes:
 - A aplicação é através da plataforma Google Forms (on-line) e possui um total de 25 questões, sendo que as questões 7 a 12 destinam-se apenas a beneficiários titulares; as questões 13 e 14 destinam-se apenas a beneficiários familiares; e as questões 15 a 17 destinam-se apenas a beneficiários aposentados.
4. Os resultados dos questionários constituirão um capítulo da dissertação que sustente todo o trabalho de investigação realizado.
5. Mais se informa V.ª Ex.ª de que o Aspirante a Oficial de Polícia Mateus Lopes se compromete a utilizar os resultados obtidos apenas no âmbito da dissertação em questão.

O Diretor

José Carlos Bastos Leitão
Superintendente



R. 1ª de Maio, nº3 1349-040 Lisboa Tel.: 213613900 Fax: 213610535 www.iscpsi.pt |
iscpsi@psp.pt

147458
Página 1/1